

浙商银行股份有限公司
2019 年社會責任報告

2020 年 3 月

目 錄

報告編制說明.....	2
綜述.....	3
專題：探索扶貧長效機制，傳遞金融溫度.....	5
2019，我們做了什麼.....	13
社會責任關鍵績效表.....	13
社會責任履職大事記.....	14
關於我們.....	15
(一) 公司簡介.....	15
(二) 公司治理.....	15
(三) 風險管理.....	16
(四) 內控與合規.....	16
(五) 獎項與認可.....	19
一、責任管理，行穩致遠.....	21
(一) 社會責任理念.....	21
(二) 社會責任管理.....	21
(三) 利益相關方溝通.....	21
二、服務經濟，緊記使命.....	23
(一) 服務國家戰略.....	23
(二) 助力民企發展.....	26
(三) 踐行普惠金融.....	28
(四) 創新金融科技.....	30
三、創新服務，追求卓越.....	32
(一) 探索智慧生活.....	32
(二) 提供悉心服務.....	33
(三) 維護客戶權益.....	35
四、碧水藍天，心之所向.....	38
(一) 管理環境風險.....	38
(二) 發展綠色金融.....	38
(三) 展開綠色服務.....	40
(四) 倡導綠色生活.....	41
五、人本關愛，凝心聚力.....	45
(一) 保障員工權益.....	45
(二) 助力員工成長.....	46
(三) 關愛身心健康.....	48
六、樂善有恆，不忘初心.....	52
(一) 打造公益品牌.....	52
(二) 熱心公益活動.....	53
相關內容索引.....	55
獨立鑒證報告.....	64
讀者意見回饋表.....	66

報告編制說明

本公司董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。

報告範圍

報告組織範圍：浙商銀行總行及各分支機構。為便於表述，在報告中“浙商銀行股份有限公司”以“浙商銀行”“我行”“我們”表示。

報告時間範圍：2019年1月1日至2019年12月31日。部分內容超出上述範圍。

報告發佈周期：每個財務年度。上一年度報告發佈於2019年5月。

本報告中的財務數據來源於經過稽核的《浙商銀行2019年年度報告》，其他數據來源於浙商銀行內部檔案和相關統計。部分內容、數據適當追溯以前年份。

報告參照標準

本報告編制遵循中國銀保監會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》、上海證券交易所《關於加強上市公司社會責任承擔工作暨發佈〈上海證券交易所上市公司環境信息披露指引〉的通知》、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》“不遵守就解釋”等相關要求，同時參考了國際標準化組織ISO26000《社會責任指南（2010）》和全球報告倡議組織(GRI)《可持續發展報告標準（GRI Standards）》等標準。

報告語言版本

本報告有中文簡體、中文繁體及英文版本，如有異議，以中文簡體版為準。

報告發佈形式

報告以印刷版本和電子版本兩種形式發佈，電子版本查詢及下載地址：
<http://www.czbank.com/>；<http://www.hkex.com.hk/>。

報告獲取方式

浙商銀行辦公室

地址：中國浙江省杭州市慶春路288號

郵編：310006

電話：+86-0571-87659817

傳真：+86-0571-87659511

電郵：zhbgs@czbank.com

綜述

2019 是新中國成立 70 周年，是全面建成小康社會的關鍵之年，也是浙商銀行成立 15 周年。這一年，我們成功登陸 A 股市場，完成了“A+H”雙資本平台的搭建。這一年，面對錯綜複雜的外部環境和諸多不確定因素，我們以“兩最”總目標為引領，堅守服務實體經濟初心，確立實施平台化服務戰略，開啟創新轉型發展，加快培育新動能，在高效服務經濟社會的同時實現了自身的快速穩健發展。

合規穩健經營。我們圍繞打好防範化解風險攻堅戰，不斷優化完善全面風險管理體系，提升授信評審服務質效，進一步增強風險管理有效性。我們全面貫徹“五個從嚴”內控合規管理基本要求，保障合規經營和風險防控，強化內控合規管理。我們成立了特殊資產風險清收及化解工作組，加快不良資產清收處置。截至 2019 年末，我行不良貸款率 1.37%，撥備覆蓋率 220.80%，資產質量總體平穩。

支援實體經濟。我們聚焦實體經濟多元化金融需求，回歸本源，加大對於國家重大戰略和重點領域的支持力度，通過優化金融資源配置、推廣平台化服務模式、深化“融資、融物、融服務”智能製造金融解決方案等，積極支持“一帶一路”、長三角一體化發展、“中國製造 2025”等國家戰略和重大工程，全力服務實體經濟，助推產業轉型升級。截至 2019 年末，全行各項貸款餘額 10,538.76 億元，較年初增加 1,724.03 億元，增長 19.56%。

深化普惠金融。我們發揮民營基因和小微金融標杆優勢，踐行普惠金融。我們積極創新應用投行產品工具，幫助民營企業拓寬直接融資渠道，2019 年為民營企業實現融資 8,909.09 億元，民企債券融資支持工具創設量居銀行間市場第一。我們持續加強普惠金融機構建設，推廣小微企業資產池、“還貸通”“循環貸”等產品，推動業務網上化升級，打造小微金融服務“金名片”。截至 2019 年末，我行小企業專營機構達 161 家，國標小微企業貸款餘額 2,323.52 億元，較年初增長 13.59%。

推進脫貧攻堅。我們深入開展金融扶貧，充分發揮資金、產品、人才等綜合優勢，努力探索金融扶貧新模式。2019 年，我行承銷首單紓困債 5 億元、涼山扶貧債 1 億元，並通過派駐扶貧幹部、推行“銀行+龍頭企業+合作社+農戶”的全產業扶貧模式，引導金融資源向貧困地區和群體傾斜，截至 2019 年末，我行金融精準扶貧貸款餘額 6 億元。同時，我行啟動“一行一校”計劃，要求境內分行長期、定點、全方位結對幫扶 1 所貧困小學，初步形成“產業扶貧+教育扶貧+人才扶貧”全方位扶貧新格局。

堅持綠色發展。我們積極推進綠色金融，加強信貸環節環境社會風險管控，持續優化信貸結構，“兩高一剩”行業貸款餘額佔總貸款餘額比率連續 4 年下降。2019 年，我行成功發行首單綠色金融債 50 億元，並憑借平台化服務優勢，為綠色企業量身定制提供多樣化的金融服務，截至 2019 年末，我們為環保相關行業提供融資 1,077.73 億元；綠色貸款餘額 538.78 億元，較年初增長 313.2 億元，增幅 138.84%。我們在堅持綠色營運的同時，倡導員工、客戶、供應商等相關方實施綠色環保理念，攜手守護碧水藍天。

提供優質服務。我們堅持“以客戶價值創造”為中心，深度洞察和挖掘客戶痛點，從幫助客戶提升效率、降低成本、解決問題等角度設計產品和完善服務，深化推進“雙服務”“最多跑一次”改革，持續優化客戶體驗，努力為客戶帶來實實在在的價值。2019 年，我行新型智能機具網點覆蓋率 100%；電子渠道佔比超 99%；95527 客戶滿意度 99.73%。同時，我們高度重視客戶私隱保護，憑借金融科技不斷升級和完善客戶信息安全管理系統。我們重視普及金融知識，2019 年，展開“三進”等金融知識宣傳活動 1,300 多次，受眾人數達 300 多萬。

共享發展成果。我們秉承“人本關愛”的理念，致力於為員工提供公平公正且前景廣闊的職業發展平台。2019年，我們打造滿意度評價平台，認真傾聽員工心聲；我們試點推出首個員工互助計劃，關注員工身心健康；我們重視員工培訓，員工人均培訓時長約53.86小時。此外，我們持續打造“浙商銀行彩虹計劃”“致敬城市守護者”公益品牌，推動展開捐資助學、環境保護等主題公益活動，努力將發展成果回饋社會，將愛心和溫度傳遞給更多有需要的群體。截至2019年末，我行捐贈支出1,085.5萬元。

2020年是全面建成小康社會和“十三五”規劃的收官之年，是實現第一個百年奮鬥目標，為“十四五”發展和實現第二個百年奮鬥目標打好基礎的關鍵之年，既是決勝年，又是攻堅年。對我行而言，是“三五”規劃的收官之年，也是平台化服務戰略全面實施的第一年。

站在2020年的開端，面對突然爆發的新冠肺炎疫情，我行高度重視並迅速部署，通過捐贈款項及抗疫物資、出台支持小微“六條”、為抗疫企業開通融資“綠色通道”、深化協同疫情防控等措施，持續輸出優質的金融服務，助力疫情防控，以堅強的金融後盾攜手社會各界共同抗疫、共度時艱。

雖然多阻滯，花發再重榮。2020年特殊的開端使我們更加深刻地理解金融機構的使命、責任與擔當。展望未來，我們將繼續秉承浙商銀行的社會責任理念，更加堅定地推動高質量發展，更加註重夯實基礎，更加積極傾聽並回應利益相關方的期望和訴求，並進一步推動社會責任與業務發展的有機融合，不斷開創更高效率、更可持續的新局面，為我國經濟持續健康發展和社會大局穩定作出更多貢獻。

專題：探索扶貧長效機制，傳遞金融溫度

2019年是全面建成小康社會、實現第一個百年奮鬥目標的關鍵之年，脫貧攻堅也進入到最後衝刺階段。浙商銀行從國家戰略的高度、從社會發展的全局出發，持續加大對扶貧工作的資源傾斜，以“精準扶貧、精準脫貧”為着力點，在精準施策上出實招、在精準推進上下實功、在精準落地上見實效，扎實推動扶貧工作有序展開，將金融溫度傳遞給更多有需要的地區和群體。

（一）我們的扶貧行動

表：浙商銀行金融扶貧工作措施

<p>加強頂層設計</p>	<ul style="list-style-type: none"> 制定《浙商銀行“十三五”時期金融扶貧工作規劃》，明確2016-2020年扶貧工作的指導思想、思路、機制及重點 在總行黨委領導下成立扶貧工作領導小組 2019年，印發《關於加強金融服務鄉村振興和助力脫貧攻堅工作的指導意見》《關於切實做好金融精準扶貧工作的通知》《關於建立結對幫扶貧困小學長效機制的通知》，對全年服務鄉村振興、助力脫貧攻堅、教育扶貧等相關工作進行專門部署
<p>加大扶貧信貸投入與政策傾斜</p>	<ul style="list-style-type: none"> 單列小企業信貸計劃，優先保障涉農等小微企業融資需求，支援貧困地區的產業發展、“草根”創業群體及人員就業 加大對扶貧重點項目的信貸支持力度，在授信審批、貸款限額等方面優先滿足 支持貧困地區基礎設施建設，對水利、交通、電力等項目提供信貸支持；擇優支持貧困地區特色農業產業、龍頭企業發展，帶動貧困地區人員增收；支持具備特色資源和區位優勢的貧困地區進行小城鎮建設，通過授信支持，幫助其充分挖掘自身資源稟賦，培育經濟增長點
<p>擴大服務半徑</p>	<ul style="list-style-type: none"> 在分支機構設置、人才交流等方面向貧困地區傾斜。下派骨幹員工駐村進校，加快增設中西部地區網點，率先在貧困縣較多的陝西省咸陽、四川省涼山、甘肅省天水等地區設立二級分行 加大“互聯網+”扶貧力度，構建以手機銀行為主平台，網上銀行、微信銀行、直銷銀行、移動金融APP為渠道補充的“互聯網+”金融生態圈
<p>創新產品服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> 圍繞貧困地區客戶的需求，結合互聯網金融等趨勢，從擔保方式、期限、提還款方式、細分客戶群等維度加快產品創新與開發 賦予分行區域產品研發權，鼓勵分行研發更具針對性的信貸產品；重點探索涉農金融產品創新 大力推廣“銀行+龍頭企業+農戶”模式、“農房抵押貸”“光伏貸”“養殖貸”等系列產品，支持貧困村、貧困戶創業；推動“還貸通”“便利貸”“隨易貸”等業務，提高融資效率、降低融資成本，有效解決貧困地區小微企業貸款無縫周轉問題

多方協作合力扶貧

- 密切與當地政府等的合作，通過成立共同扶持基金、產業基金等，提高扶貧的精準度
- 與京東、阿里巴巴等互聯網企業合作，支持農村電商發展
- 加強與農村金融機構在“互聯網+”業務、票據業務方面的合作，提升農村金融機構金融服務水平和服務效率
- 組織並參加社會公益活動，積極扶貧助困。與貧困地區展開結對幫扶工作，精準扶貧

(二) 我們的扶貧實踐

1. 立足當下，推進產業扶貧

經過多年的扶貧探索，浙商銀行通過“銀行+龍頭企業+合作社+農戶（貧困戶）”的產業扶貧模式，以當地特色產業為依託、以龍頭企業為帶動，解決貧困地區從事種植、養殖產業的農戶融資難、融資貴問題，在促進企業發展的同時，吸收貧困人口就業、帶動貧困人口增收，煥發貧困地區發展的內生動力。

截至 2019 年末，我行金融精準扶貧貸款餘額 6 億元，支持建檔立卡貧困戶 2,536 戶。其中，產業精準扶貧貸款餘額 5.18 億元，較年初增加 1.41 億元。

案例：助力玉米龍頭企業，帶動農戶增收

蘭州分行按照“擔保公司+銀行+核心企業+種植合夥人+農戶（貧困戶）”的產業扶貧模式，破解甘肅玉米龍頭企業的融資難題，幫助該企業擴大產能，帶動當地農戶增收。2019 年該公司共計幫扶 2,262 戶建檔立卡貧困戶，當年全部脫貧，脫貧率達 100%。



當地農戶在玉米地進行玉米豐收

案例：疏通乳業供應鏈，推動農戶脫貧

蘭州分行按照批量合作貸“銀行+核心企業+農戶”的產業精準扶貧模式向燎原乳業上游的中小養殖戶發放貸款，農戶使用資金購買奶牛，進而通過奶牛託管協議與燎原乳業合作，按年定量進行成本分成，增加家庭收入。

“貸款發放後，不僅補充了燎原乳業的奶源，更增加了養殖戶的家庭收入。農戶從原來年收入不到 1 萬元到如今年收入超過 6 萬元，極大地改善了當地農戶的生活水平。”

——燎原乳業財務總監 黎永紅



圖：燎原乳業合作的奶牛養殖戶在收奶站收奶款

案例：攜手果蔬核心企業，助力涼山果農脫貧

德昌縣唯益農業科技公司（以下簡稱“唯益農業”）是涼山一家農業龍頭企業，2017年6月，該企業計劃擴建600畝草莓基地，加大生產及供貨量，經營出現資金缺口。涼山分行了解情況後，幾經調研，最終確定按照“銀行+龍頭企業+合作社+貧困農戶”的產業精準扶貧模式，迅速為該企業發放1,400萬元貸款，解決企業資金的燃眉之急，還降低企業融資成本42個基點。2019年末，部分資金到期後，該分行主動降低利息104個基點，繼續投放信貸資金支持其發展。

同時，考慮到山路崎嶇，農戶去銀行網點辦理業務十分不便，該分行運用“點易貸”，農戶只需辦理開卡，在手機上點一點，就可以實現當天受理、當天提款。業務開辦的短短一個多月時間內，“點易貸”為36位草莓種植戶提供貸款371萬元，用於採購種植材料，發展生產。2019年，唯益農業獲得“省級龍頭企業”稱號，該企業吸納的14名建檔立卡貧困戶已全部脫貧，共有196戶農戶進入企業下屬專業合作社工作，他們的就業和生活問題也得到進一步改善。

“浙商銀行服務效率很高，在他們的幫助下，公司擴大了農產品生產基地，從而帶動上游專業合作社發展，為更多的貧困鄉親提供就業崗位，幫助他們脫貧致富。”

——唯益農業董事長 胡宗德



圖：唯益農業擴建的草莓加工車間

2. 結對駐村，參與鄉村振興

浙商銀行定向扶貧，積極展開金融結對幫扶，助力建設美麗鄉村。據不完全統計，我行定點扶貧點約41個，包括湖北省十堰市竹溪縣孟家渠村、四川省樂山市金口河區大槓村、陝西省商

洛市大荊鎮嶺子底村、甘肅省天水市王鋪鎮高灣村等。

表：浙商銀行部分機構與村鎮結對幫扶舉措及成效

機構	具體幫扶舉措及成效
總行	<ul style="list-style-type: none"> 積極響應浙江省委“千企結千村，消滅薄弱村”專項行動，總分行多層聯動，與浙江省龍遊縣5個經濟薄弱村結對，因地制宜幫扶村集體經濟，啟動了茶葉、農家樂旅遊、有機食品、光伏發電等不同項目。截至2019年末，總計投入資金550萬元，每年每村可增加集體經營性收入10-20萬元 積極落實東西部扶貧協作，投入200萬元，與四川省儀隴縣5個村結對，幫助其新建水泥路、山坪塘、排水渠等，項目已基本竣工並陸續投入使用
合肥分行	<ul style="list-style-type: none"> 分行開業初期向安徽壽縣、太湖縣定向捐贈100萬元，支持扶貧項目建設。分行幫扶壽縣澗溝村修建路燈，照亮3,500多戶村民回家的路；同時，分行幫扶太湖縣建設村民衛生服務室項目也在積極推進中
鄭州分行	<ul style="list-style-type: none"> 分行開業之際向光山縣捐助扶貧款項100萬元，幫扶其建成1個茶葉加工扶貧車間，吸收20人就業，年收入3萬元，同時，間接促進當地140戶貧困戶種茶採茶，戶年均分紅4,000元，帶動周邊50戶貧困戶從事茶葉相關產業，戶年均增收近2萬元，產生了較好的社會效益和經濟效益
武漢分行	<ul style="list-style-type: none"> 分行自2017年起與十堰市竹溪縣結對，聯合當地商會多次赴該縣考察推介，重點推進中醫藥材、農副產品、輕紡加工及健康養老等領域的投資，通過產業發展推動當地經濟和就業。2019年，協助擴建孟家渠村村民服務中心，改善便民服務設施
重慶分行	<ul style="list-style-type: none"> 分行結對幫扶西陽縣車田鄉，2019年，通過直接捐贈、採購特色農產品、結對車田鄉小學等多渠道幫扶。此外，分行向重慶銀保扶貧慈善基金會捐贈20萬元，專項用於重慶彭水縣大壩鄉基礎設施建設
成都分行	<ul style="list-style-type: none"> 自2016年起，分行將四川省樂山市金口河區大槓村設為扶貧點，積極推進員工與村民“一對一”結對、改善基礎設施建設、助力該村發展養殖業和種植業等。同時，分行幫扶村民孩子受教育，並擬優先錄用其在分行就業 2019年，成功結對70對，累計發放慰問金、慰問品9萬餘元；定向投放50萬元貸款用於支持當地養殖業發展，該村養殖肉牛規模達100頭；協助栽種果樹
蘭州分行	<ul style="list-style-type: none"> 自2015年起，分行先後與甘南採日瑪村、天水市王鋪鎮賈岔村和高灣村結對，並派駐扶貧幹部王長山連續4年駐村扶貧，最終幫助這些村落摘掉了“貧困帽” 2019年，分行籌資合共47.8萬元，先後為高灣村修建了橋樑、安裝

	80 盞太陽能路燈等，改善鄉村基礎設施，同時將符合當地實際的雞養殖作為幫扶重點，出資 34 萬元打造“產—供—銷”一體化的幫扶模式，通過“產業扶貧+消費扶貧”帶動貧困戶增收
西安分行	<ul style="list-style-type: none"> 分行結對幫扶商洛市大荊鎮嶺子底村、咸陽市南坊鎮三聯村，2019 年共投入 59 萬元幫扶資金，幫助建設近 800 平米的村民文化廣場，改善基礎設施；向低保戶老人發放棉衣；職工食堂定向採購村合作社的農產品，支持村集體經濟發展；聘用貧困戶大學生王某從事村文案工作。多措並舉，全面扶貧助困
杭州分行	<ul style="list-style-type: none"> 分行與龍游縣詹家鎮山後村自 2018 年 8 月起結對。2019 年，分行幫扶該村建設 700 畝（約 115 英畝）土地墾造、改造 60 畝（約 9.88 英畝）黃茶園，同時捐贈款項用於當地自來水工程
溫州分行	<ul style="list-style-type: none"> 分行結對龍游縣詹家鎮浦山村，2019 年，分行投入 60 萬元，並聯合第三方聯眾集團，打造親子民宿項目，項目由第三方設計、裝修和引入客源，預計 2020 年 3 月份起建
台州分行	<ul style="list-style-type: none"> 分行定點幫扶浙江省扶仙居白塔鎮畧里港村、四川省峨邊彝族自治縣等，分行扶貧幹事多次走訪展開扶貧慰問，並通過“以購代捐、以買代幫”模式採購當地特色農產品

案例：以光伏發電項目幫扶薄弱村

龍游縣席家村資源匱乏、集體經濟收入低下，浙商銀行以光伏發電項目為突破口進行幫扶，投入資金收購農戶的存量光伏電站、租賃農戶屋頂、利用村集體物業樓頂新建電站，拓寬村集體經濟收入渠道。該項目投資約 150 萬元，預計每年增加村集體收入約 15 萬元。



圖：羅家鄉席家村“太陽能光伏發電”項目，村民可獲得屋頂租金和節約電費雙重收益

案例：駐村扶貧 4 年，堅守 3 個貧困村落

王長山是浙商銀行的一名扶貧幹部，2015 年起，他主動申請到甘南瑪曲縣最貧困的採日瑪村扶貧，4 年先後輾轉採日瑪村、賈岔村、高灣村，奔波往返近 20 萬公里山路。通過入戶走訪、針對性制定幫扶措施等，他成功幫助採日瑪村從 2015 年初貧困戶 25 戶 230 人降至 2017 年 8 月 5 戶 20 人，貧困率從 18% 降至 0.3%。隨後他主動放棄回分行輪換的機會，選擇繼續駐守，前往秦安縣賈岔村、高灣村駐村幫扶。截至 2019 年末，這些村落相繼脫掉了“貧困帽”。



圖（左）：王長山與高灣村村民一起收麥子

圖（右）：王長山逐一上門走訪貧困家庭



圖：成都分行結對涼山金口河大杠村，支持養殖業發展



圖：西安分行對口扶貧村嶺子底村農產品直供

3. 扶智扶志，堅持教育扶貧

扶貧先扶智，扶智靠教育，教育是打敗貧窮的根本。我們希望通過改善教育條件為貧困地區帶來根本改變。浙商銀行自成立之初，一直堅持捐資助學，除物質捐助外，還側重於對貧困學生的人文關愛，我們初步構建了受助人群覆蓋“小學-中學-大學”的教育扶貧機制。

2019年，我行通過捐資助學，幫扶貧困學生2,815人。

表：浙商銀行教育扶貧項目

<p>開網點送愛心</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 2004年，浙商銀行成立時即以“雛鷹起飛——浙江千名貧困學子助學計劃”替代開業儀式，捐贈金額達528萬元，並由此形成鼓勵分支機構節省開業慶典費用並用於捐資助學助困的傳統 • 截至2019年末，浙商銀行新設分支機構開業及周年慶典累計捐贈約2,083.5萬元
<p>“浙商銀行彩虹計劃”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 彩虹計劃是由浙商銀行聯合浙江電視台六頻道、浙江省陽光圓夢基金會發起的大型公益助學行動，通過結對幫扶、愛心募捐等形式幫助全國各地貧困學生 • 截至2019年，已連續展開8年，累計募集社會各界捐款約2,461

	<p>萬元，其中我行捐款 509 萬元，結對資助約 23,400 名學生</p> <ul style="list-style-type: none"> • 如今彩虹計劃的幫扶形式更加多樣，我們帶着彩虹學子走出大山，參加夏令營、參觀博物館和衛星發射基地、觀看乒超比賽等活動，助力孩子們開闊眼界
<p>“一行一校”項目</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 2019 年，我行基於十數年援助陝西略陽縣接官亭鎮中心小學的成功經驗，發佈《關於建立結對幫扶貧困小學長效機制的通知》，啟動“一行一校”項目，要求有條件的境內分行長期、定點、全方位幫扶 1 所貧困小學，打造更成熟的“教育扶貧”模式 • 截至 2019 年末，我行已與四川省涼山州園田小學、重慶西陽縣車田鄉小學等 8 所學校結對，並計劃從改善學校基礎設施、幫扶貧困學生、提高教學質量等方面著手循序漸進地幫扶學校師生



圖：浙商銀行彩虹計劃“湘西行”



圖：志願者為涼山冕寧縣拖烏鄉中心小學孩子們發放“彩虹”助學金及學習用品



圖：西安分行連續十數年援助接官亭鎮中心小學



圖：杭州分行結對幫扶的衢州常山縣新昌小學學生暑期研學活動

4. 創新服務，拓寬銷售渠道

我們充分發揮金融機構渠道作用，打造採購分銷在綫平台。以企業福利採購為切入點，以平台化服務為媒介，不以盈利為目的，直接連接供需雙方，在綫採購分銷貧困地區企業、農戶的

種植、養殖產品，幫助企業和農戶拓寬銷售渠道、增加收入來源。

2019年11月，該平台的愛心專區開始試營運。首批商戶試點引入涼山康利農業、山裡淘等扶貧企業，在綫銷售這些企業的野洋芋、牛肝菌等特色農產品。截至2019年末，愛心專區完成訂單量395筆。



圖：平台上銷售的部分農產品一覽

2019，我們做了什麼

社會責任關鍵績效表

類別	指標	單位	2017年	2018年	2019年
經濟 績效 ¹	資產總額	億元	15,367.52	16,466.95	18,007.86
	營業收入	億元	342.64	390.22	464.47
	稅後利潤	億元	109.73	115.60	131.43
	納稅總額	億元	82.94	82.12	75.50
	平均總資產收益率	/	0.76%	0.73%	0.76%
	撥備覆蓋率	/	296.94%	270.37%	220.80%
	資本充足率	/	12.21%	13.38%	14.24%
環境 績效	綠色貸款餘額 ²	億元	139.89	225.58	538.78
	“兩高一剩”行業貸款餘額	億元	286.13	281.27	332.75
	電子銀行交易筆數	萬筆	7,281.65	15,729.09	22,514.62
	電子銀行交易筆數替代率	/	96.95%	98.35%	99.03%
	辦公耗水總量（總行）	噸	38,186	89,442	120,619
	辦公耗電總量（總行）	兆瓦時	5,568.913	13,066.811	23,722.391
	公務車耗油總量（總行）	升	47,568	23,500	18,987
社會 績效	95527 客戶滿意度	/	99.81%	99.88%	99.73%
	員工培訓項目數	個	2,165	2,377	2,423
	員工參與培訓人次	人次	166,231	297,351	329,164
	員工人均培訓時長	小時	/	/	53.86
	全行員工總數	人	13,214	13,620	14,156
	全行女性員工佔比	/	47.40%	47.40%	47.10%
	勞動合同簽訂率	/	100%	100%	100%
	社會保險覆蓋率 ³	/	100%	100%	100%
	全行捐贈支出	萬元	/	1,328.60	1,085.50

1. 經濟績效除納稅總額外，其他指標均按照國際財務報告準則編制，為我行及我行所屬子公司合併資料

2. 以中國人民銀行綠色信貸統計口徑為準，2017年數據披露口徑同步更新

3. 社會保險覆蓋率的統計口徑為總行

社會責任履職大事記

啟動“一行一校”計劃	浙商銀行基於十數年援助陝西略陽縣接官亭鎮中心小學的成功經驗，啟動“一行一校”項目，要求有條件的境內分行長期、定點、全方位幫扶1所貧困小學
搭建滿意度評價平台	浙商銀行滿意度評價平台，評價範圍覆蓋服務、產品、培訓滿意度等子系統，以便我們更好地傾聽來自基層的心聲，改善管理和服務
成功發行微小企業ABS“旭越2019-1”	浙商銀行“旭越2019-1”發行總額23.33億元。我行通過連續發行“旭越微小項目”，為小微企業架設了直接融資的暢通渠道
貴陽、青島、南昌分行開業	2019年，浙商銀行貴陽、青島、南昌分行相繼開業，是我行助力中西部地區發展、深耕環渤海經濟圈，推進全國性網點佈局的又一重要舉措
成功發行首單綠色金融債	浙商銀行發行首單綠色金融債50億元，中誠信國際給予債券評級AAA。募集資金將專項用於環保、節能等綠色產業項目
確立平台化服務戰略	浙商銀行研究制定了《平台化服務戰略》，將平台化服務戰略確立為我行新的發展戰略。未來將充分發揮平台化服務戰略優勢，不斷加大業務創新和商業模式創新，提升服務實體經濟質效
成功登陸A股	浙商銀行成功登陸A股，完成了“A+H”股雙資本平台的構建。本次發行新股數目25.5億股，募集資金125.97億元
發佈“湧金票據池4.0”	湧金票據池4.0版推出延時出票等8大功能，為企業電子票據提供雙密押支付、批量化操作等全線上、系統化解決方案。截至2019年末，“湧金票據池”入池的電票張數已佔我行商業匯票承兌總張數的95%，金額佔比達99%
承銷首單扶貧中期票據	浙商銀行承銷的“2019年度第二期涼山州發展（控股）集團有限責任公司扶貧中期票據”成功發行，金額5億元。票據將用於德昌縣農產品加工產業園項目，項目營運後，預計實現年產值14億元，年均淨利潤2.85億元
推出首個員工關愛互助計劃	浙商銀行總行機關創新推出員工關愛互助計劃，並制定了《總行機關員工愛心互助計劃實行辦法》，以期通過互助和公益的形式為員工解決重大困難

關於我們

(一) 公司簡介

浙商銀行是經中國銀保監會批准的一家全國性股份制商業銀行，總部設在浙江省杭州市，分別於 2016 年 3 月、2019 年 11 月在香港聯合交易所和上海證券交易所上市。

成立以來，浙商銀行堅持立足浙江，面向全國，持續穩健發展，逐漸成為一家基礎扎實、效益優良、成長迅速、風控完善的優質商業銀行。截至 2019 年末，我們在全國 19 個省（直轄市）及香港特別行政區設立了 260 家分支機構，實現了對長三角、環渤海、珠三角及部分中西部地區的有效覆蓋。

(二) 公司治理

浙商銀行不斷向優秀公眾公司靠齊，提高公司治理水平。2019 年，我行持續完善公司治理制度，加強黨群工作建設，加深與投資者的交流，優化董事會成員和專委會構成。同時，經歷兩輪上市，我行公司治理水平也達到新高度。

1. 優化公司治理結構

我們按照《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國商業銀行法》《企業內部控制基本規範》《商業銀行內部控制指引》等法律法規和相關監管制度要求，建立健全以股東大會、董事會、監事會和高級管理層為主體的公司治理架構，構建職責邊界清晰、制衡協作有序、決策民主高效的公司治理機制，使各治理主體獨立運作、有效制衡、相互合作、協調運轉。

2019 年，我行組織召開股東大會 4 次、董事會會議 10 次、董事會專門委員會會議 19 次，共審議和審閱議題 162 項，議題包括修訂公司章程、風險偏好政策、發行金融債券等經營發展重大事項；組織召開監事會會議 9 次、監事會專門委員會會議 10 次，審議和審閱議題 19 項，議題包括董事、監事、高級管理人員的履職評價、財務管理、風險管理、內控合規、資本管理、流動性風險管理、薪酬管理制度等。同時，組織監事調研考察 10 次。

2. 投資者關係管理

我們建立投資者關係管理辦法，通過反向路演、投資者關係網站、電話、電郵等方式接待和處理投資者關係事項，及時解答和反饋投資者提出的問題，增進投資者對我行的了解與認同。

表：浙商銀行投資者交流情況

定量指標	單位	2017	2018	2019
接聽投資者來電數目 ⁴	通	201	268	388
回覆投資者郵件數目	封	1,083	1,459	2,108
發佈各類公告數目 ⁵	項	48	53	109

4. 因 2019 年改造接聽路線，統計口徑發生變化，回溯修正 2017-2018 年數據

5. 統計口徑為總行，包括 A 股、H 股

(三) 風險管理

我行實行全面風險管理，在“審慎、穩健”的風險偏好基礎上，加強准入管理，強化客戶基礎，優化業務結構；加強投貸後管理，切實防範化解風險；加強金融科技應用，持續推進大數據風險管理系統建設，護航我行高質量轉型發展。

1. 持續優化風險管理架構

2019年，浙商銀行持續優化風險管理體系，構建了層級分明、職責明確的風險管理架構，通過分級風險控制和針對不同風險的條線管理機制，主動引導各業務部門控制風險，提升風險管控專業化水平和工作效率。

為加強垂直管理，我行實行特色的風險監控官派駐制度。向總行本級業務複雜程度較高和風險相對較為集中的部門和分行派駐風險監控官，負責協助派駐部門主要負責人、分行行長組織風險管理工作，獨立進行業務評判和風險事項報告。

2. 完善風險管理制度體系建設

針對信用風險、市場風險、流動性風險、操作風險、國別風險、銀行帳戶利率風險、聲譽風險、戰略風險、信息科技風險以及合規風險等各類風險，制定了相應的風險管理基本制度和管理辦法，並根據業務發展和風險管理成效不斷進行完善和修訂，有力保障業務可持續發展。

3. 推進統一授信管理體系建設

修訂公司客戶統一授信管理辦法及其操作規程、公司客戶單筆授信業務審批操作規程，明確授信額度類型與劃分，完善額度與單筆業務審批流程，有效強化對我行客戶授信總額的全面管理和統一控制。

(四) 內控與合規

浙商銀行高度重視內控管理，秉承“內控優先”“合規為本”理念，將“堅持合規經營”作為五項經營原則之一，持續優化內部控制管理體系，深化內控措施，創新內控管理方法，提高內控效能，穩步鞏固提升內控管理水平。

2019年，我們明確“從嚴治行、從嚴管控、從嚴檢查、從嚴問責、從嚴處罰”內控合規管理基本要求，深入推進“內控保駕 合規護航”專項行動，抓緊抓實“2019精耕細作深化年”工作，管理系統化、科技化水平不斷提升，內部控制體系有效運行。

1. 內控體系建設

表：浙商銀行內控體系建設舉措

<p>實施內控長效機制</p>	<ul style="list-style-type: none"> 堅持實施內控循環提升機制、問題發現與整改機制、問責與考核獎懲機制等三項內控長效機制 鞏固和提升以“理念-制度-培訓-執行-檢查-整改-獎懲-評價”為內涵的內控循環
<p>規範內控制度建設</p>	<ul style="list-style-type: none"> 構建分層設計、分類規範、分級審批的制度管理架構，形成“三縱四橫”的內部制度體系 建立制度立項、起草、會商、審查、審批、發佈、後評價全生命周期管理流程，對各項規章制度進行閉環管理
<p>重點領域風險管控</p>	<ul style="list-style-type: none"> 動態更新重要業務和關鍵環節的操作風險管控重點，充分識別評估風險，明確管控要求，強化內控合規和操作風險、案件防控工作
<p>重要業務監督檢查</p>	<ul style="list-style-type: none"> 持續完善部門負責人監督本部門員工、中後台監督前台、後手審核前手的日常監督體系 加強對各級機構、各類產品和各項業務的監督檢查 認真展開“鞏固治亂象成果 促進合規建設”等專項治理工作
<p>加強員工行為動態管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> 組織展開全行員工異常行為排查和重要崗位履職監督檢查

2. 反貪污管理

浙商銀行嚴格遵守《聯合國反腐敗公約》《中國人民共和國刑法》等法律法規及制度中關於反賄賂、反貪污相關方面的要求，2019年，我行緊扣“清廉銀行”建設，推進全面從嚴治黨、全面從嚴治行，持續深化黨風廉政建設和反腐敗工作，全年未發生重大貪污訴訟案件。

表：浙商銀行反腐倡廉工作舉措

<p>深化“清廉銀行”建設</p>	<ul style="list-style-type: none"> 出台《中共浙商銀行委員會關於深化清廉銀行建設的實施意見》，探索建立長效機制 堅持問題導向，展開清廉銀行建設監督檢查活動
<p>抓實作風行風建設</p>	<ul style="list-style-type: none"> 綜合運用日常監督與專項檢查、節點監督與隨機抽查、突擊檢查與明察暗訪相結合的方式，嚴肅懲治“四風”問題。2019年，全行累計展開明察暗訪900餘次
<p>營造風清氣正氛圍</p>	<ul style="list-style-type: none"> 展開以“七個一”為主要內容的警示教育活動。2019年，全行累計組織78批次2,609名黨員幹部員工到當地法紀教育基地、警示教育基地、反腐倡廉展覽館等接受紀律教育和警示教育 通過廉政培訓、廉政黨課、支部集體學習、發送紀檢監察專刊等形式，進行反腐倡廉教育515次，累計參加人員10.75萬人次

3. 反洗錢管理

我行嚴格按照《中華人民共和國反洗錢法》《金融機構反洗錢規定》《銀行業金融機構反洗錢和反恐怖融資管理辦法》等法律法規制度的要求，建立健全與全行發展戰略相適應的內部控制體系，實現對洗錢風險的有效識別、評估、監測、控制和報告，切實防範和控制洗錢風險。

表：浙商銀行 2019 年反洗錢管理舉措

<p>優化升級反洗錢業務系統</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 2019 年 8 月，大額和可疑交易數據報送接口切換，順利實現與人行反洗錢數據報送二代系統對接 • 截至 2019 年末，展開 8 次較大規模升級和近 100 餘項功能改造，已建立電信網絡詐騙、非法集資、恐怖融資等可疑監測模型 31 個，單獨預警的特色規則 68 個，其他可疑交易規則 264 個、技術指標 724 個
<p>建立名單監控機制</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 完善名單監控機制，實現於各開戶和交易渠道端即時名單篩查預警功能以及回溯性篩查機制 • 截至 2019 年末，名單系統監控預警 193 萬筆業務，其中涉及電信詐騙交易 192 萬餘筆，有效保障客戶及我行資金安全
<p>提升大數據監測能力</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 運用大數據提升系統監測能力，投產工商數據監測比對、企業信息聯網核查、單位賬戶開戶證明文件和法定代表人（單位負責人）身份證件有效期到期提醒等功能，加強單位客戶身份信息持續識別 • 全面推進證件過期的個人賬戶及單位賬戶停用工作，並同步開放網上渠道信息補錄功能，提高客戶身份識別的系統管控水平
<p>展開反洗錢培訓</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 2019 年，全行共展開反洗錢培訓 247 次，覆蓋 15,000 餘人次，較去年同期提高 22.77%

4. 維護知識產權

我行認真遵守《中華人民共和國商標法》等保護知識產權相關的法律法規及制度，制定《浙商銀行商標管理辦法（試行）》，明確商標管理職責及工作流程，規範商標註冊、續展等事項，並結合業務產品推廣，展開商標註冊及權益維護工作。

截至 2019 年末，我行共成功註冊商標 415 件⁶，其中境內商標註冊 333 件，境外商標註冊 82 件（註冊地涉及美國、英國、法國、德國、瑞士、新加坡、日本等 10 個國家或地區）。

案例：浙商銀行獲 5 項區塊鏈技術備案

浙商銀行攻克一批區塊鏈關鍵核心技術。除將區塊鏈技術應用於“應收款鏈平台”外，我行還將其廣泛應用到油品交易、理財產品交易、同業交易等平台化金融服務中，創新開發“倉單通”“同有益”等多個區塊鏈金融服務平台。

2019 年，我行獲批國家互聯網信息辦公室境內區塊鏈信息服務第一批備案編號 5 項，成為同業備案服務最多的銀行。其中，“一種區塊鏈密鑰管理系統及方法”被國家知識產權局授予發明專利，“應收款鏈平台”獲中國人民銀行“銀行科技發展獎”。

6. 以收到註冊證書為統計口徑



(五) 獎項與認可

頒獎機構	獎項名稱
英國《銀行家》雜誌	以一級資本位列“全球銀行業 1000 強”榜單排名第 107 位 以總資產位列“全球銀行業 1000 強”榜單第 98 位
浙江省人民政府	支持浙江經濟社會發展先進單位一等獎 支持民營企業、小微企業發展優秀單位 改革創新優秀單位 2019 年度浙江省融資暢通工程突出貢獻獎
中國人民銀行杭州中心支行	民企最滿意銀行
中國銀行業協會	最佳普惠金融成效獎
中國金融認證中心	最佳手機銀行交互體驗獎 最佳智慧金融平台獎 2019 中國金融科技創新大賽“創新應用銅獎”
第 14 屆亞洲品牌盛典	亞洲品牌 500 強 2019 亞洲十大創新品牌
《The Asset》雜誌	2019 年亞洲外幣債券最佳投資機構
義大利 A' DESIGN AWARD 設計大獎	“品牌煥新”項目獲 A' DESIGN AWARD 視覺設計銀獎
CGMA (Chartered Global Management Accountant)	全球管理會計 2019 年度中國大獎“年度最佳共享服務中心”
SSON (The Shared Services and Outsourcing Network)	傑出轉型獎
《金融時報》	年度最佳脫貧攻堅銀行
中國網	優秀金融扶貧先鋒榜“精準扶貧先鋒機構”
新浪財經	最具特色手機銀行
21 世紀經濟報導	最具競爭力資產管理銀行 2019 年度卓越公司業務銀行
《證券時報》	2019 中國銀行資產管理品牌君鼎獎 2019 年度債券承銷銀行天璣獎 全能銀行投行業務天璣獎
《證券日報》	區塊鏈最佳實踐獎
《經濟觀察報》	社會責任之星

和訊網	年度科技創新銀行
金融界網站	全國性商業銀行品牌獎
《中國經營報》	卓越競爭力品牌建設銀行
前程無憂	人力資源管理傑出獎
中華英才網	僱主品牌創新與發展獎
ATA（全美在線）	2019 企業全球化選才最佳實踐獎

一、 責任管理，行穩致遠

(一) 社會責任理念

正確處理自身發展與外部環境的關係，堅持金融服務實體經濟的本質要求，大力展開綠色金融、普惠金融、科技金融服務，依法合規經營，加強消費者權益保護，助力生態文明建設，切實履行企業社會責任，積極打造優秀的企業公民形象。

(二) 社會責任管理

為促進社會責任工作制度化、規範化管理，我行於 2018 年印發《浙商銀行社會責任工作管理辦法》，明確社會責任工作組織機構、責任分工以及工作內容等，並通過定期展開專題培訓，促進社會責任工作溝通交流與能力提升。

總行辦公室是社會責任工作的歸口管理部門，負責推進社會責任管理、組織編制社會責任報告等相關工作。各分行辦公室是分行社會責任工作的主管部門，負責轄內機構社會責任工作的展開。總行各相關部門協助展開本條線內社會責任履職工作。

2019 年，我行首次展開社會責任指標梳理工作，參考香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》修訂意見，對標優秀同業，初步梳理了覆蓋經濟、環境、社會的 300 多個指標，明確各指標統計範圍、統計方法、提報流程等，並開始編制《浙商銀行股份有限公司環境、社會及管治指標體系手冊》，推動完善社會責任管理和實踐。

(三) 利益相關方溝通

浙商銀行高度重視與各利益相關方的溝通，不斷拓展溝通**渠道**，充分傾聽相關方的意見和回饋，並採取有效措施，及時、真誠地回應利益相關方的關切與訴求。

1. 構建利益相關方溝通平台

利益相關方	期望與訴求	溝通渠道	回應舉措
政府	落實宏觀經濟政策 推動地方經濟發展 持續穩健經營 依法納稅	<ul style="list-style-type: none"> 會議、日常溝通及報告 信息報送 	響應國家戰略 服務實體經濟 發展普惠金融 助力扶貧攻堅
監管機構	依法合規營運 落實監管要求 維護金融穩定	<ul style="list-style-type: none"> 會議、日常溝通及報告 信息報送 	規範公司治理 強化風險管控 保障客戶權益
股東及投資者	持續穩健經營 提高盈利能力 提升股東回報 提升公司價值	<ul style="list-style-type: none"> 定期報告與信息公告 股東大會 投資者會議 日常溝通 	規範公司治理 強化風險管控 持續穩定回報
客戶	提高服務品質和效率 提供豐富的金融產品 保障信息和資金安全 拓寬服務 渠道	<ul style="list-style-type: none"> 全國統一服務電話 95527 網上客服 客戶滿意度調查 客戶定期走訪 	提升客戶體驗 創新產品服務 創新金融科技 保障客戶權益 普及金融知識
員工	保障員工權益 提高薪酬福利待遇 職業培訓與發展 工作環境	<ul style="list-style-type: none"> 職工代表大會 滿意度平台 走訪慰問 	保障員工權益 護航員工成長 關心員工生活
供應商	採購公平透明	<ul style="list-style-type: none"> 日常溝通 	推進責任採購

	互利合作共贏	<ul style="list-style-type: none"> 集中採購 供應商年度考核 	規範供應商管理
媒體	定期信息披露 報導重大活動	<ul style="list-style-type: none"> 定期發佈報告、提供新聞素材 召開發佈會、舉辦論壇 調研、採訪 日常聯絡 	定期信息披露 多渠道傳播
社區	關心弱勢群體 組織公益活動	<ul style="list-style-type: none"> 公益慈善活動 社區溝通交流 	助力扶貧攻堅 助力公益慈善 普及金融知識
環境	低碳綠色環保 可持續發展	<ul style="list-style-type: none"> 完善綠色政策 拓展綠色服務 環保公益活動 環境績效信息披露 	發展綠色金融 堅持綠色營運 展開綠色公益

2. 評估重要性議題

2019年，我們以利益相關方需求為出發點，結合國家政策、戰略定位、營運重點以及社會熱點等識別相關議題。以問卷形式展開利益相關方調研，對議題進行重要性評估，篩選出於報告中披露的重要議題。

表：浙商銀行重要性議題分析流程

1: 識別	通過分析國際和國內社會責任的主要標準及指標、政府相關政策要求，結合浙商銀行的發展戰略和規劃，梳理出 37 項社會責任方面的實質性議題
2: 評估	發放調研問卷，邀請股東及投資者、客戶、員工、供應商等不同類別利益相關方就初步識別的議題進行重要性排序。2019 年共回收有效問卷 7,963 份
3: 排序	根據議題評估結果構建實質性分析矩陣，確定議題重要性排序，重點披露重要性較高的議題

3. 重要性議題



圖：浙商銀行重要性議題矩陣分析

二、 服務經濟， 緊記使命

實體經濟的發展壯大離不開多元化的金融產品和服務支援，金融業的持續發展亦與實體經濟的穩健發展密不可分。浙商銀行認真遵守《中華人民共和國商業銀行法》等相關法律法規及制度，將服務實體經濟作為自身發展的重要責任，圍繞國家重大戰略、產業轉型升級、普惠金融發展等重點領域，持續創新金融產品和服務，助推實體經濟高質量發展。

（一） 服務國家戰略

2019年，浙商銀行堅決貫徹落實黨中央、國務院和監管部門關於服務實體經濟，推進金融供給側改革的重大決策和部署，積極支援“一帶一路”、長三角一體化發展、“中國製造 2025”等國家戰略和重大工程，不斷提高服務實體經濟質效。

1. 支持“一帶一路”建設與對外開放

我行積極響應國家“一帶一路”戰略，充分運用池化融資等平台化服務優勢及創新產品，通過香港分行與境內分行聯動，為境內企業提供集“支付、結算、匯兌、擔保、融資”於一體的跨境金融綜合服務，助力企業“走出去”。

表：浙商銀行支援“一帶一路”產品及服務

創新產品及服務	2019年取得的績效
解決匯款問題 推廣“湧金全球匯”產品，包含“SWIFT-GPI”“全額到賬”“一幣百匯”等，幫助企業提高匯款效率，減少費用支出	有效解決國內企業向“一帶一路”沿線國家及地區匯款時面臨的到賬慢、費用不透明及當地小幣種貨幣難以在國內兌換等實際困難
應對匯率波動 推廣“浙商匯利盈”系列代客外匯交易產品、“浙商交易寶”全功能網上外匯交易平台，幫助企業管理匯率風險，實現避險增值	截至2019年末，“浙商交易寶”交易量超百億美元，佔我行對客外匯交易服務總量比率超20%
外貿行業流動性服務 推廣“湧金出口池”，統籌盤活企業內外貿流動資產，為企業提供全方位的流動性服務	截至2019年末，為近4,000家企業提供外貿流動性服務，累計幫助外貿企業盤活出口應收賬款等沉澱資產近千億元
出口特險融資 推廣出口特險融資，對已向中信保投保出口特險的貨物或服務貿易，憑出口單據、投保憑證等，向出口商提供短期資金融通	截至2019年末，向兩家大型公司提供1,181萬美元特險融資
內保外貸 境內企業向我行申請開立保函，境外銀行憑此為境外特殊目的公司發放貸款，用於境外併購項目	截至2019年末，為“走出去”企業辦理內保外貸金融服務超百億元



圖：華新水泥尼泊爾項目現場



圖：中遠海運散運鋁土礦項目駁運設備船舶預付款保函交船現場

2. 支援區域協調發展

作為唯一一家總部在浙江的全國性股份制商業銀行，我行立足浙江，全力支援長三角一體化發展國家戰略、中國（浙江）自由貿易試驗區創新發展、海洋經濟發展示範區建設等國家戰略及大灣區、大花園、大通道、大都市區建設，服務數碼經濟、生命健康、高端裝備、文化旅遊、能源環保等五個千億投資工程及製造業的發展，積極推進人才銀行業務，促進浙江省經濟社會發展。截至 2019 年末，浙江省內各項貸款餘額 3,490 億元，較年初增加 959 億元，增長 37.89%；省內貸款增量佔全行增量的 58.35%。

同時，我行持續關注粵港澳大灣區、中西部及東北部地區等區域發展的金融需求，通過加大信貸支持、優化機構佈局等措施，為區域經濟協調發展做出貢獻。

• 支持長江經濟帶發展

案例：落戶南昌，助力江西高質量跨越式發展

2019 年 10 月 17 日，南昌分行正式開業，這是繼武漢、長沙、合肥等地後，浙商銀行服務長江經濟帶及中部地區崛起的又一重要佈局。試營業期間，該分行已為當地 64 家企業授信 350 億元。開業前夕，江西省政府與浙商銀行簽訂戰略合作協議，向江西省經濟發展提供融資支援，為江西經濟結構調整、產業轉型升級、重大項目建設等提供全方位優質金融服務。開業儀式上，分行與江西省高速公路投資集團、江西方大鋼鐵集團等知名企業簽訂戰略合作協議。



圖：銀企戰略合作簽約

• 支援東北部地區發展

案例：向地區龍頭企業提供平台化組合方案，助力企業再升級

五礦營口中板有限責任公司是一家具有 40 年中厚板生產歷史的地方骨幹鋼鐵企業，連續 6

年中厚板出口量全國第一。瀋陽分行憑借“票據池+應收款鏈平台”組合模式為該企業提供平台化組合方案，幫助該企業盤活大量存量票據，增加財務收益，並助其上游供應商在 2-3 天內獲得銷售回款。截至 2019 年末，該企業商圈參與單位 167 個，累計簽發應收款 2.94 億元，保兌金額 1.8 億元，回購金額 1.78 萬元，為該企業創造財務收益 380 餘萬元。



圖：鋼鐵廠佈局建築模型

• 支援西部地區發展

案例：圍繞鐵路建設，支援西部智能鐵路發展

甘肅省鐵路投資建設集團有限公司是省控股鐵路項目建設主體，是“一帶一路”軌道交通發展的重點企業。2019 年，蘭州分行為該企業專項制定了針對解決項目資金需求的地方專項債券、股權投資計劃、永續債券融資、市場化債轉股及險資合作計劃，為其引入戰略投資者，並配套提供流動性支援方案，量身定制了扶貧、綠色金融債務融資工具。此外，該分行還為該企業下屬項目公司的中蘭鐵路客運專線申請並批復綜合授信 20 億元。

3. 支援產業轉型升級

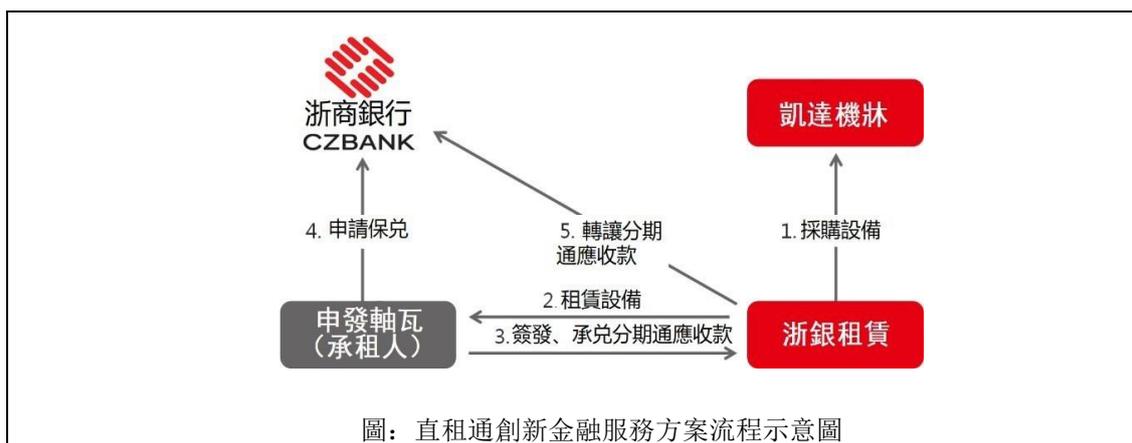
浙商銀行順應製造業向高端製造、智能製造轉型升級的趨勢和企業需求，成立專業團隊加強對智能製造供需雙方企業的金融服務研究，創新推出履約見證、分期通、直租通等專項金融產品和服務，探索出一套“融資、融物、融服務”的綜合金融服務模式，有效支援製造業智能轉型升級，成為國內首家且唯一打造“智能製造服務”品牌的銀行。

截至 2019 年末，我行累計為全國 1,600 家智能製造企業提供融資支援超 3,000 億元，其中約 90%為民營企業。

案例：直租通助力製造企業智能化改造

浙江申發軸瓦股份有限公司（以下簡稱“申發軸瓦”）是中國滑動軸承行業龍頭企業之一，公司專注於生產高端定制滑動軸承產品，生產產品主要用於核電、軍工、燃氣輪機等旋轉機械，產品先後獲得“國家級星火計劃項目”“國家級火炬計畫項目”等榮譽。

近年來，申發軸瓦每年在新設備採購及智能化改造方面投入超千萬元，均以自有資金配搭部分貸款解決資金需求。2019 年 6 月，申發軸瓦擬向浙江凱達機床股份有限公司（下簡稱“凱達機床”）採購機床，凱達機床要求發貨前全額現金或銀票付清。由於該次採購金額較大，申發軸瓦面臨短期資金不足難題。為解決這一難題，同時降低其融資成本，我行在認真調研後提出直租通金融服務方案。該企業通過“以租代采”取得機床，不僅緩解了一次性付款的資金壓力，同時直租項下全額租息可增值稅進項稅抵扣，與直接貸款投放相比，相當於租賃合同利率下降約 11.5%，該企業實現合理節稅。合作方凱達機床一次性回籠現金提高了資金使用效率。



(二) 助力民企發展

作為一家以民營資本為主體、以民營企業為客戶基礎的股份制商業銀行，浙商银行有著服務民營經濟的天然基因和責任。我們以民營企業需求為導向，不斷研究民營經濟特點，有針對性地創新產品和服務，提升民營企業服務水平。

截至 2019 年末，公司類貸款中民營企業佔比 64.2%，表內外融資中民營企業佔比 64.02%，為民營企業提供融資 8,909.09 億元。

表：浙商银行服務民營企業舉措

完善內部組織體系	<ul style="list-style-type: none"> 成立支持民營經濟健康發展工作領導小組 制定《浙商银行關於支持民營經濟發展的若干意見》，從增加信貸投放、創新服務模式等十個方面 40 條具體措施，全方位、系統性加強民營企業服務 2019 年初，印發《關於明確 2019 年民營企業服務目標的通知》，在法人層面制定了民營企業服務年度目標
加大信貸投放	<ul style="list-style-type: none"> 優先滿足數字經濟、智能製造、綠色製造、傳統產業改造升級等重點領域融資需求 創新授信模式，出台民營企業信用授信政策，支持無抵押擔保民營企業融資
升級融資平台	<ul style="list-style-type: none"> 升級“三大平台”，盤活民營企業沉澱資產，提升其內部資源配置效率推進應用網上供應鏈金融授信模式，解決民營企業授信難
拓寬直接融資渠道	<ul style="list-style-type: none"> 推廣民企債券融資支持工具，通過出售信用風險緩釋工具、擔保增信等多種方式，為經營正常、流動性遇到暫時困難的民營企業提供增信支持和風險緩釋
推進減費讓利	<ul style="list-style-type: none"> 加大民企服務收費減讓力度，切實降低民企和小微企業融資成本

案例：“H+M” 授信模式疏通產業鏈資金堵點

正泰電器是一家低壓電器和光伏發電研發、生產和銷售的知名上市公司。其上游供應商們，因為備貨生產往往會面臨季節性的資金波動，銷售回款又有或長或短的賬期，就難免需要臨時性資金調頭。根據產業鏈現狀和結算特點，溫州分行基於應收款鏈平台，為正泰電器及其產業鏈上

下游創新了“H+M”授信模式，借助核心企業正泰電器的付款能力，打通上下游，降低產業鏈整體財務成本，盤活其供應商趴在賬上的應收賬款，提前獲得流動資金、降低外部融資成本。



圖：浙商銀行“H+M”授信模式助力正泰電器盤活資金

案例：“資產池+網銀極速開證”解決民企運營痛點

江蘇沙鋼集團（以下簡稱“沙鋼集團”）是全國最大的民營鋼鐵企業，企業在日常運營中面臨兩個難題：一是旗下部分子公司成立年限短、資產規模小，較難獲得銀行授信；二是企業進口鐵礦石等大宗商品價格波動大，而傳統信用證办理流程繁瑣、耗時久，時常影響商品價格的鎖定。針對該企業痛點，浙商銀行推出“資產池+網銀極速開證”業務模式，通過資產池集團額度調劑、業務審批處理雙線並進等，原本需要耗時兩個工作日才能完成的開證業務，不到一個小時就辦好了。同時，我行隨時受理該企業的開證業務申請，並即時向企業展示業務每個環節的進展和成果。信用證開立成功後，企業會即時收到短信和郵件通知，還可網上查詢信用證報文、後續到單等情況。截至 2019 年末，我行為沙鋼集團各子公司累計辦理網上開證業務 67 筆，金額約 7,968 萬美元，幫助企業真正實現進口信用證結算全流程無紙化、極速化和即時化。



圖：江蘇沙鋼集團礦渣制粉生產線

案例：依託“分銷通平台”推進民營企業流動性服務

瑞康醫藥股份有限公司是一家民營 A 股上市公司，該企業希望在確保銷售增長的同時，儘量減緩負債增長，提高資金運用效率，並提高供應鏈上下游粘性與穩定性。浙商銀行憑借應收款鏈平台和分銷通資產池，為該企業搭建了網上化的分銷平台，並運用“1+N”“A+B”的授信模式，為其醫藥產業金融生態圈的成員單位提供融資、結算、資金管理等一系列網上供應鏈綜合金融服務。在此模式下，該企業盤活了應收賬款，同時，下游醫院拉長了對該企業的賬期；上游藥廠也解決了融資難、融資貴的問題，強化了供應鏈上下游合作的粘性。

(三) 踐行普惠金融

發展普惠金融是改善社會民生、服務小微企業的必然要求。浙商銀行深入貫徹國家普惠金融相關政策，積極落實浙江省委省政府小微金融工作及“小微企業三年成長計劃”等相關要求，持續發力普惠金融，主動助力小微企業、農戶等特殊群體。

1. 服務小微企業

服務小微企業是浙商銀行的基因和血脈。我行始終將小微金融服務作為初心使命，深耕細作，發揮平台優勢，創新產品和服務，堅定不移地推進小微金融服務。

截至 2019 年末，浙商銀行國標小微企業貸款餘額達 2,323.52 億元，占全部貸款餘額的 22.78%，較年初新增 278.06 億元，增幅 13.59%；累計服務小微企業 30.38 萬戶，設立小微企業專營機構數達 161 家，帶動就業 500 萬餘人次。

表：浙商銀行服務小微企業舉措

<p>健全小微企業服務保障機制</p>	<ul style="list-style-type: none"> 自 2006 年起，在支行層面設立“5+1”專營團隊，並在此基礎上專門配置、單列小微企業信貸計劃保障信貸投放；提高考核權重，落實盡職免責機制，確保基層人員“敢貸、能貸、願貸” 成立普惠金融事業部；在董事會和總行經營層分別設立普惠金融發展委員會、普惠金融管理委員會，推動全行普惠金融工作
<p>創新產品服務對接客戶需求</p>	<ul style="list-style-type: none"> 持續加強“雙創”系列、“智造貸”“科創貸”等創新產品運用，重點支援新興行業的小微企業 推出“標準廠房貸”產品，滿足小微企業購買、租用標準廠房的融資訴求，助力小微園區企業發展
<p>運用金融科技提升服務效率</p>	<ul style="list-style-type: none"> 通過互聯網平台、大數據等金融科技，為小微客戶提供 7×24 小時全天候服務，並推廣小微信貸網上化流程，努力讓小微企業“最多跑一次”
<p>減費讓利節約客戶成本</p>	<ul style="list-style-type: none"> 貫徹各類服務收費優惠減免措施、擴大服務收費優惠減免範圍，主動承擔貸款業務辦理中的評估、登記等費用 大力運用循環貸、三年貸、隨易貸、“還貸通”等還款方式創新產品，簡化續貸办理流程，節約客戶“轉貸”成本
<p>持續試點“人才銀行”模式</p>	<ul style="list-style-type: none"> 根據高層次人才的差異化投融资需求，提供包括初創期信用貸款、貿易結算、併購重組等綜合服務

案例：推出“標準廠房貸”，助力小微園區企業發展

渝每滋食品是一家主營向重慶市內大型連鎖超市提供預包裝、散裝食品業務的公司，其經銷網路覆蓋重慶大部分區縣。公司原廠址地理位置相對偏僻，物流成本高，擴大產能遭遇瓶頸，因此企業產生了將廠區搬遷到某產業園區的想法，但遇到了資金難題。針對此類融資訴求，浙商銀行推出的“標準廠房貸”，幫助該公司解決入駐小微園區的資金難題，順利實現了廠區搬遷，企業銷售規模從 3,000 萬元增長到 9,000 萬元，並建立起了覆蓋西南片區以及更多全國區域的網上、離線銷售網路。



圖：渝每滋食品廠房內工作人員正在打包產品

案例：浙商銀行“智造貸”，為智能製造小企業發展插上翅膀

浙江日發紡織機械股份有限公司（以下簡稱“日發公司”）是國內生產電腦紡機的民營小巨人企業之一，銷售網路遍佈全國，其客戶主要為小型生產企業、個體戶。全款購買對這些小微企業買家而言資金負擔大，這也間接影響日發公司擴大銷售。

浙商銀行推出的“智造貸”貼近日發公司的需求，可以幫助其解決下游買家的資金難題，不擴大賒銷的同時提高該企業銷售收入。同時，“買不起”設備的小微企業也可以通過融資取得設備進行生產。截至 2019 年末，“智造貸”累計為日發公司的 53 戶小微企業買家提供信貸支援超 1 億元，助力日發公司躋身龍頭企業。



圖：日發公司車間內景

2. 主動扶農助農

金融作為現代經濟的核心，在推動農業發展、農村繁榮和農民增收方面發揮重要的作用。我行創新推廣“三農”模式和產品，開發並推廣“養殖戶貸”“農機設備按揭貸”及農業企業上下游“供應商貸”“經銷商貸”“加盟商貸”等模式，在溫州、麗水等地試點推廣“農房抵押貸”產品，幫助農民盤活農房資產，助力農民創業增收。

截至 2019 年末，我行同口徑涉農貸款和普惠型涉農貸款均已超額完成年度增量計劃，其中涉農貸款餘額為 1,584.34 億元，較年初增 239.32 億元；普惠型涉農貸款餘額 231.30 億元，較年初新增 40.14 億元。

案例：攜手電商公司帶動養殖戶發展

西安微猴電子商務有限責任公司（以下簡稱“微猴電子”）是一家主營網上銷售飼料、種子等養殖業產品的電商公司，目前企業已接入各類養殖場 2,000 餘家，具有廣泛的客戶基礎。為有效促進母公司業務發展，增強養殖戶與企業的粘性，微猴電子積極尋求與金融機構的合作。浙商銀行在了解這一情況後，帶隊拜訪該企業，並實地調研，詳細了解企業需求後提供定制化服務，

為平台生豬養殖戶解決融資難題，獲得企業認可。

案例：助推國糧中心實現北糧南運

國家糧食和物資儲備局糧食交易協調中心（以下簡稱“國糧中心”）是國家政策性糧油交易主要組織及結算機構，負責國家糧食電子交易平台的搭建、維護、推廣和營運管理，平台年交易量接近 3,000 億元。伴隨貿易糧交易引入，平台業務量持續增高。浙商銀行深入探索“區塊鏈+糧食行業”應用，與國糧中心合作，將區塊鏈技術平台與其電子交易平台系統、倉儲物流系統等實現互聯互通。該平台支援為國糧中心及其上下游客戶定制產品與業務模式，如區塊鏈倉單通+訂單通組合型“惠農通”產品，覆蓋訂單發送、糧食交收驗貨入庫、融資資金發放與監管、打款贖單提貨等各環節，完成全網上化倉單質押融資，解決糧食行業融資難、融資慢、融資貴的痛點，助推國糧中心北糧南運訴求的實現。在此基礎上，可進一步延伸至種糧大戶，憑借分銷通產品，實現網上化的惠農融資，打通國糧中心上下游。

(四) 創新金融科技

以錢塘江為紐帶，根植於杭州這塊互聯網科技發展熱土，浙商銀行持續加碼金融科技投入，主動探索前沿技術與銀行業務的深度融合，致力於引領金融科技產品和服務模式創新，逐步樹立起領先的金融科技創新品牌形象。

1. 重視金融科技投入

我行高度重視金融科技的投入與發展，從規劃佈局、組織機制、人才引進和業務協同等多方面完善工作，努力打造“科技銀行”。

表：浙商銀行金融科技工作體系

<p>規劃引領</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 推進實施《浙商銀行信息科技發展規劃（2016-2020）—π計劃》，構建與我行實際相適應的、可滿足我行業務規模增長的信息科技基礎設施、系統架構、技術平台、應用體系和管理機制等
<p>組織機構</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 設立信息科技管理委員會，由行長擔任主任委員 • 設立金融科技部，負責全行系統規劃設計、開發測試、生產營運、大數據分析應用及科技風險管理等
<p>人才保障</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 重視高精尖科技人才的引進。2019年，共在全國14個城市的22所高校舉辦校園招聘活動，並提供實習崗位；開展全年常態化的社會招聘
<p>業務協同</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 金融科技部與業務部門融合，構建“需求、設計、開發、測試、驗收”一體化管理的快速創新模式，共同推進平台化服務產品建設 • 金融科技部採用總分聯動開發機制為分支行開發特色業務系統，支援發展當地特色業務，並定制電子化流程，涵蓋流程化審批、財務審批和設備採購等

2. 引領平台化轉型

我行以構建集科技、金融、行業、客戶於一體的“平台化服務銀行”為戰略目標，不斷推動區塊鏈、雲計算、大數據、人工智能等前沿技術應用創新，推出了以“三大平台”為核心的開放式綜合金融服務平台。

我行持續依託金融科技創新平台化應用，成功打造“通”系列、“湧金司庫”等金融產品，持續推進平台化服務向小企業、零售、同業等業務的一體化延伸，推動在醫療、物流、智能製造等行業的創新應用，為客戶提供集帳戶管理、支付結算、資金融通、金融資產管理、流動性管理、風險管理、供應鏈金融等於一體的金融、科技綜合解決方案。

應收款鏈平台

應收款鏈平台運用區塊鏈技術，將企業的應收賬款轉換為電子支付結算和融資工具，實現交易流通，從而幫助企業盤活沉澱資源，降低負債率和融資成本。截至 2019 年 12 月末，應收款鏈平台落地項目 2,493 個，輻射客戶超 1.7 萬戶，平台融資餘額超 960 億元。

池化融資平台

- “湧金票據池”：集票據管理與融資等功能於一體的票據綜合服務平台。
- “湧金資產池”：企業可將持有的可變現金融性資產隨時入池質押。
- “湧金出口池”：為進出口企業提供應收賬款流動性服務解決方案。

據測算，池化融資平台可幫助企業客戶有效減少頭寸備付資金約 20%。截至 2019 年末，我行池化融資客戶數超 2.5 萬戶，池項下融資餘額超 3,300 億元。

易企銀平台

易企銀平台統籌管理企業集團及其成員單位的財務和資金，實現餘缺調劑、降負債、降成本、保支付，並為其上下游供應鏈企業提供金融服務，打造產業鏈生態圈。截至 2019 年末，易企銀落地項目 333 個，平台累計提供融資超 920 億元。

案例：應收款鏈平台幫助美特斯邦威化解難題

每逢節日，都是服飾類產品銷售旺季，美特斯邦威大量貨品需要鋪進，不僅需要大額資金支援，與上游供應商的賬款管理也是一項繁複的工作。浙商銀行利用區塊鏈技術打造的應收款鏈平台幫助美特斯邦威化解了難題。美特斯邦威基於與上游供應商之間的真實採購需求，在應收款鏈平台上簽發承兌區塊鏈應收款，並基於自身信用向該行申請增信，靈活轉讓給上游企業，大大提升了美特斯邦威與供應商的合作粘性，節省企業成本，提升了應收賬款管理效率。截至 2019 年末，已有 120 多家上游供應商加入美特斯邦威應收款鏈平台，累計業務量近 15 億元。

案例：“e 家銀資產池”助力個人客戶資產管理

2019 年 7 月，為滿足個人客戶統籌管理金融資產和不動產的需要，我行創新推出“e 家銀資產池”。通過“個人池”“家庭池”“親友池”功能，將客戶個人、家庭、親友的資產和負債打通，由系統智能評估後變為融資額度，通過手機 APP 隨用隨還，幫助客戶實現資產效益性和流動性的平衡。

三、 創新服務，追求卓越

浙商銀行不斷探索創新客戶服務，拓寬服務渠道，努力為客戶提供更便捷、多元、貼心的服務，全面提升客戶體驗。同時，我們認真遵守《中國人民共和國廣告法》、監管機構《關於規範金融機構資產管理業務的指導意見》等相關法律法規及制度，進一步規範業務產品推廣，切實保障客戶知情權、選擇權，維護客戶權益。

（一）探索智慧生活

在金融科技的巨大浪潮中，我行不斷推進金融科技在客戶服務中的運用，力爭為客戶提供更加便捷、高效、智能的服務。通過持續完善並優化網上服務渠道，擴大智能網點布局等措施，構建合適的生態場景，打造特色的智能化、數碼化移動銀行，全面提升各電子渠道的客戶體驗和業務辦理效率。

1. 網上智能化服務

創新網上服務：開發並完善微信小程序，推出網上網點預約取號和預約取匯功能，提升服務體驗；整合浙商銀行服務 APP，為客戶提供更加簡便的服務。

創新智能化應用：利用互聯網、人工智能、區塊鏈、生物識別等技術，創新推出語音轉帳、刷臉付、語音搜索、OCR 識別、智能推薦、增金智投、區塊鏈存單、個性化推送等智能化應用，提升客戶網上智能體驗。

案例：發佈浙商銀行手機銀行 4.0 新版

2019 年，浙商銀行發佈手機銀行 4.0 版，從精簡客戶操作，提升智能交互水平等方面，提升客戶使用體驗。

打造“一站式”服務體驗：實現手機銀行、直銷銀行 APP、信用卡 APP 整合，為客戶提供一站式、高效、安全、便捷的綜合金融服務

精簡客戶操作：新增自動識別卡號、語音功能、手機刷臉轉帳等功能提升客戶體驗

運用人工智能：利用量化投資及人工智能演算法，定制化推薦投資



圖：浙商銀行手機銀行 4.0 版

2. 離線智能化營運

推廣智能機具：不斷加大輕量型智能櫃員機、智能影印機及現金邊櫃等智能機具在網點的應用，積極引導客戶通過智能設備辦理業務，提升業務處理效率，改進客戶體驗。截至 2019 年末，浙商銀行智能機具網點覆蓋率 100%。

營運流程改造：推廣掃碼付費、刷臉辦業務等創新服務方式，在方便客戶的同時，通過人臉識別強認證等方式進一步保障客戶資金安全。



圖：浙商銀行員工引導客戶使用自助服務

(二) 提供悉心服務

浙商銀行以客戶需求為中心和出發點，持之以恆地優化服務流程，以高效貼心的服務贏得客戶的滿意和信任。

1. 優化客戶服務

浙商銀行秉承“以客戶為中心”的服務理念，在全行範圍內推行“雙服務”（服務基層、服務客戶）工作要求，繼續展開櫃面業務“一次、一窗、限時”辦理活動，圍繞“省力、省時、省事、省心、省錢”客戶五大主要訴求，細化落實各項服務舉措。根據服務場景提供上門服務、延時服務、彈性服務。按季展開神秘人暗訪檢查，按季分析全流程業務辦理效率，全面提升網點服務質量。

2019，我行網點服務規範化再上台階，成為首批獲得“領跑者”榮譽的銀行，全行營業網點均通過國標達標認證評價。

表：浙商銀行“雙服務”工作舉措及成效

<p>構建工作機制</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 出台《“服務客戶、服務基層”工作方案》，通過加強作風建設、規範服務行為、增強服務能力、創新服務方式、構建服務工作長效機制等措施，持之以恆推動“雙服務”工作
<p>強化考核評價</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 制定《浙商銀行“雙服務”考核評價辦法（試行）》，建立服務評價體系，設立服務滿意度調查、問題解答系統處理情況等關鍵服務指標，對各機構服務情況量化考評，將考評結果作為綜合績效評價和年度先進評選的重要依據 • 出台《關於落實首問負責制相關工作要求的通知》，通過明確主體責任、

	完善工作程式、落實工作要求、加強考核監督，提高全行協同能力、服務水準和工作效率
統籌推進工作	<ul style="list-style-type: none"> • 實施服務工作計劃管理，按季對“雙服務”年度工作計劃的執行和落實情況進行總結、檢查和評估 • 建立搜集問題機制，依託滿意度評價平台，及時收集問題建議，變“問題清單”為“滿意清單”；在官方微信公眾號、官網搭建客戶意見建議反映渠道，為提升服務質量和客戶體驗提供參考
營造良好氛圍	<ul style="list-style-type: none"> • 編制《“雙服務”工作專刊》，於內網首頁和《視窗》開設“雙服務”專欄，發佈專刊 8 期，專欄稿件 37 篇 • 於 15 周年行慶特刊中策劃“我與客戶共成長的故事”“員工見證的跨越式發展”等版塊，積極推廣好做法、好經驗

案例：On call 24 小時 互聯網服務“一線”連接產品與客戶

“On call 24 小時”是浙商銀行“三大平台生產問題解答群”一直踐行的服務承諾，坐陣解答群的是三位 90 後。互聯網平台經濟時代，原有的電郵、電話等方式已難以滿足快速回應客戶的需求，他們通過即時圖片、語音、多方電話會議等形式，線上解答各方疑問，保證時效；同時，定期整理常見問題庫，為各機構更好地服務客戶提供解決問題的實用工具。在解答群剛建立的三個月時間內，他們解答了 939 個問題，涉及“應收款鏈”“倉單通”“資產池”等 10 個業務品種。

“在三大平台的操作中，不管多晚，都能夠及時解決我們遇到的問題，為這種 7×24 小時的服務精神點贊。”

——浙商銀行某分行客戶經理

案例：幫助客戶兌換硬幣

2019 年 3 月，浙商銀行溫州新城支行營業部提前為預約兌換硬幣的客戶準備了 13,000 枚硬幣。本次兌換工作也是該支行在推出人民幣預約兌換服務機制以來辦理的第一次較大數額硬幣兌換業務，營業部的同事們認真檢查核對硬幣數目，最終幫助客戶成功兌換。



圖：浙商銀行工作人員認真細緻地清點硬幣數目



圖：浙商銀行特別為小客戶定制的“小畫筆 大世界”填色圖畫

2. 服務特殊客群

我行充分考慮特殊客群的金融服務需求，制定《浙商銀行特殊客戶特殊場景服務實施細則》倡導實施溫情服務，對特殊客戶、特殊場景，網點體恤客戶難處，靈活提供櫃面延伸服務，解決客戶應急需求，多方位提升客戶體驗。

2019年我行公佈《浙商銀行營業網點服務要求》，進一步規範無障礙設施與標準建設。截至2019年末，我行設置輪椅坡道的網點數目215個，設置盲道的網點數目26個，配備愛心座椅的網點數目254個，網點門前配備呼叫按鈕或服務電話的網點數目194個，配備輪椅的網點數目142個，配備愛心視窗的網點數目243個，配備助盲卡的網點數目151個。



圖：浙商銀行工作人員耐心幫助高齡老人學習辦理自助取款等業務，受到好評

圖：浙商銀行客戶經理上門為特殊人群提供金融服務

(三) 維護客戶權益

浙商銀行從頂層設計、組織架構、流程優化等方面持續推進消費者權益保護工作。於董事會下設消費者權益保護工作委員會，分行成立“消費者權益保護工作領導小組”，統一規劃、部署、審議、考核具體消費者權益保護工作。不斷完善工作體系、制度檔等，提升對金融消費者的權益保護能力。

1. 聆聽客戶聲音

我行高度重視客戶意見溝通，制定並實施《浙商銀行客戶投訴管理辦法》，持續優化“三縱五橫”全渠道投訴管理體系；有效推進客戶投訴體系建設，實現全渠道投訴網上受理和編碼操作，提高投訴處理效率；加強客戶投訴管理隊伍建設，確保服務質量。此外，我們注重分析和總結客戶投訴，識別潛在風險並優化產品服務。截至2019年末，客戶投訴處理率為100%。

表：浙商銀行“三縱五橫”投訴管理體系

“三縱五橫”投訴管理體系	<ul style="list-style-type: none"> • 橫向涵蓋現場類、電子渠道類、來信類、輿情類、轉辦類五大渠道受理的客戶投訴
	<ul style="list-style-type: none"> • 縱向建立“牽頭管理部門”“渠道負責部門”“專業部門”三級聯動

案例：推廣“消保微課程”學習

2019年11月，組織覆蓋全行人員客戶投訴管理辦法網上學習，從投訴的概念與分類、投訴處理的基本原則、我行投訴管理體系、投訴處理與報告及投訴管理與考核等方面展開，講解內容與最新監管要求相結合，提高全行投訴處理能力和投訴管理工作水平。

2. 保障客戶私隱

浙商銀行高度重視保護客戶資產信息安全，制定《浙商銀行個人金融信息保護管理辦法》《浙商銀行計算機信息系統生產數據管理辦法》《浙商銀行信息系統生產數據索取管理辦法》《浙商銀行員工內控違規扣分標準》《關於加強客戶信息保密的風險提示》，建立內部數據索取、個人金融使用管理等系列制度，從內部管理上規範客戶信息管理。

另一方面，我行不斷提升信息安全技術加強數據保護。建立由數據防洩密、桌面管理、數據容器、數碼水印等技術組成的數據安全保護體系；規範客戶信息從採集、儲存、使用、備份到清理銷毀的全生命周期管理；加強外部數據交互安全控制，關注內外部風險提示，落實應對措施等，全面保障客戶信息安全。

3. 普及金融知識

為了進一步提升公眾金融安全意識，提高公眾的金融知識水平，近年來浙商銀行每年都會組織展開“3·15金融消費者權益日”“防範非法集資”“普及金融知識，守住‘錢袋子’”“防範電信網路新型違法犯罪”“金融知識萬里行”等多項大型金融宣教活動，並通過微信、新聞媒體等渠道宣傳，提高普及率。

截至2019年末，我行展開金融知識宣傳活動1,335次，受眾達302萬人次；全行共計發放宣傳資料61餘萬份，接受客戶諮詢73餘萬人次，公眾教育服務投入805萬元。

案例：開發《2019年新版人民幣防偽特徵介紹》微課程

浙商銀行自主開發製作《2019年新版人民幣防偽特徵介紹》微課程，以輕鬆活潑的動畫形式，簡明扼要的要點講解，豐富多彩的呈現形式，向公眾介紹2019年版第五套人民幣紙幣和硬幣的特徵及防偽技巧。該課程通過全國各家網點、微信公眾號等渠道投放，並被人民銀行杭州中心支行採用，在浙江省2019年新版人民幣發行宣傳周活動中，在全省各銀行業金融機構所有營業網點電子顯示屏循環滾動播放，取得了良好的宣傳培訓效果。



圖：浙商銀行《2019年新版人民幣防偽特徵介紹》微課程



圖：浙商銀行“三進”系列活動進社區，小朋友們在玩樂中學習金融知識



圖：浙商銀行員工為客戶介紹人民幣防偽知識

四、 碧水藍天，心之所向

浙商銀行嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等相關法律法規及制度，貫徹落實中央政府發佈的《關於構建綠色金融體系的指導意見》，將“綠色情懷”轉變為可持續的商業模式，持續健全綠色金融管理體系、發展綠色信貸、踐行綠色營運，並積極舉辦綠色公益活動，助力建設環境友好型社會。

（一）管理環境風險

我行將環境與社會風險管理納入授信流程，不斷加強環境與社會風險的管理水平。通過盡職調查、一票否決、跟蹤督查和人員能力建設，防範環境與社會風險，優化我行資源配置。

表：浙商銀行環境風險授信流程管理舉措

行業審核	<ul style="list-style-type: none"> 將公司客戶所屬行業劃分為四類，一類為優先支持類，二類為穩定合作類，三類為審慎介入類，四類為嚴格控制類 對平板玻璃製造、煉鐵、煉鋼、鐵合金冶煉等行業，採取第四類“嚴格控制”的授信策略，按照“佔比下降、壓降風險”的原則實施管控 對不符合國家產業政策的落後產能企業，明確管理要求為嚴禁介入
盡職調查	<ul style="list-style-type: none"> 根據客戶及其項目所處行業、區域特點，進行環境和社會風險盡職調查
一票否決	<ul style="list-style-type: none"> 加強環境和社會風險動態評估與分類，對環境和社會表現惡劣的企業，在授信審批時“一票否決”
跟蹤督查	<ul style="list-style-type: none"> 將環境和社會風險管理納入預警體系，加強對納入環保不達標、環境違法違規企業的跟蹤督查，及時做好風險提示工作，有針對性地進行投貸後管理
能力建設	<ul style="list-style-type: none"> 加強專業評審中心能力建設，積極探索介入新能源等綠色金融概念行業的有效措施

（二）發展綠色金融

我行以十九大報告新發展理念為指引，不斷完善綠色金融體系，優化綠色信貸結構，創新綠色服務模式，力爭實現業務發展與環境保護齊抓並舉，推動我國綠色金融實踐不斷更新。目前我行成為央行綠色貸款專項管理第一檔銀行機構。

1. 強化綠色金融管理

近年來我行持續構建綠色金融體系，搭建適應綠色金融發展的內部管理制度框架，明確責任劃分，以完善的組織架構和管理措施有力地推動綠色金融的發展。

表：浙商銀行綠色金融管理舉措

制度指引	<ul style="list-style-type: none"> 制定《浙商銀行綠色金融建設實施綱要》《關於 2019 年綠色金融工作的指導意見》等專項制度政策，明確全行綠色金融工作組織體系、工作重點，實施路徑等
------	---

政策激勵	<ul style="list-style-type: none"> • 出台專項業務經營政策，加強對綠色信貸經營資源、業績計量等方面的政策激勵
綠色通道	<ul style="list-style-type: none"> • 積極探索建立綠色信貸業務的“綠色通道”機制，對於綠色金融等重點發展業務，差異化配置評審資源，優先支援完成審查審批流程
定期會議	<ul style="list-style-type: none"> • 按季度組織召開專題會議，總結綠色金融工作成效，研究工作思路、工作目標及重點工作方向
績效評價	<ul style="list-style-type: none"> • 將綠色金融評價納入綜合績效評價管理體系

案例：杭州分行以綠色金融助力區域經濟實現綠色發展

杭州分行作為總行綠色金融試點機構，持續加大綠色金融發展力度，助力全省生態文明建設和綠色發軔轉型。

- 制定並實施《浙商銀行杭州分行綠色金融行動方案（2018-2020年）》，建立綠色金融識別體系，試行綠色項目名單管理機制
- 以服務“美麗浙江”和浙江“大花園”建設為重點任務，支援浙江打好“污染防治”攻堅戰，對重點區域、重點項目、重點企業加大綠色金融支援力度
- 持續加大“三大平台”等創新模式在智能製造實施場景中的推廣應用，促進轉型升級

2. 支援綠色產業

我行緊隨國家綠色信貸政策，主動對接綠色產業融資需求，積極支持新能源、節能環保、生態修復等綠色低碳循環經濟企業；支持地方傳統產業改造升級，幫助塊狀經濟批量實施改造，實現節能降耗；積極介入先進製造業、智能製造、現代服務業、戰略性新興產業等行業領域，持續培育綠色信貸業務新的增長點。同時，我行針對綠色企業成立了專業化團隊，切實了解綠色產業需求，為綠色企業量身定制金融服務方案。

截至2019年末，我行綠色貸款餘額達538.78億元，較年初增長313.2億元，增幅138.84%；為環保相關行業提供融資金額1,077.73億元。

此外，我們持續強化“兩高一剩”行業採取“嚴格控制”的授信策略，按照“佔比下降、壓降風險”的原則實施管控。截至2019年末，我行“兩高一剩”行業貸款餘額332.75億元，該類貸款佔全部貸款餘額比3.26%，佔比連續4年下降。

表：浙商銀行部分“兩高一剩”行業貸款餘額情況（單位：億元）

涉及行業	2017年	2018年	2019年
黑色金屬冶煉和壓延加工業	37.97	19.75	37.88
非金屬礦物製品業	31.37	28.75	23.14
化學原料和化學製品製造業	53.24	54.48	47.97
紡織業	69.94	78.09	87.53
煤炭開採和洗選業	17.94	30.13	50.45
化學纖維製造業	8.15	13.46	18.32
“兩高一剩”行業貸款餘額	287.63	281.27	332.75
佔全部貸款餘額比	4.27%	3.29%	3.26%

3. 創新服務模式

2019年，基於綠色龍頭企業上下游進行供應鏈金融創新，我們持續加大對綠色農林開發和美麗鄉村建設的支持；推動“中國清潔發展機制基金”落地，與省級財政部門和合作，為綠色企業、項目提供優惠資金，支持節能減排和綠色低碳發展；借力資本市場豐富綠色產業融資渠道，為綠色企業提供多樣化綜合性金融服務。

截至2019年末，我行為環保相關行業提供融資1,077.73億元，較年初增長222.6億元，增幅26.04%。

案例：成功發行首單綠色金融債券

2019年9月，我行成功發行首單綠色金融債50億元，票面利率3.42%，期限3年。募集資金將專項用於符合央行政策及《綠色債券支持項目目錄》規定的綠色產業項目，包括環保、節能、清潔能源和清潔交通等行業，目前綠色項目清單中包含某市污水處理廠二期擴建工程、某市生活垃圾焚燒發電二期擴建工程、某光伏電站項目建設運行等11個項目，預計帶來顯著的環境效益和社會效益。

• 預計減排大氣污染物

標煤節約	二氧化碳	二氧化硫	氮氧化物
35.15 萬噸/年	81.17 萬噸/年	41.84 噸/年	68.20 噸/年

• 預計減排水污染物

化學需氧量削減	生物需氧量削減	懸浮物削減
16,425.00 噸/年	6,387.50 噸/年	12,957.50 噸/年
總氮削減	總磷削減	污水處理
730.00 噸/年	200.75 噸/年	2,190 萬噸/年

• 環境整治改造

河道綜合整治	土壤改良和綠化工程面積	垃圾處理
18.20 公里	8.63 平方公里	14.60 萬噸/年

(三) 展開綠色服務

浙商銀行充分發掘信息技術的價值，積極發展電子銀行等綠色服務渠道，豐富電子銀行產品和服務，節約社會資源，減少營運過程中對於環境帶來的負面影響。通過完善網上銀行、電話銀行、手機銀行、微信銀行、自助銀行組成的電子銀行服務體系，持續提升服務電子化佔比。

截至2019年末，電子銀行交易筆數已達到22,514.62萬筆，交易總額12.4萬億元，電子銀行渠道替代率超99%；自助設施數目達1,618台；通過推行信用卡電子賬單預計節約用紙⁷60.68噸。

7. 紙質賬單按4.3659克/張、229,047張/噸計算

表：浙商銀行 2019 年綠色服務定量表現

電子銀行交易筆數	網上銀行交易筆數	手機銀行交易筆數	電子銀行交易筆數替代率
22,514.62 萬筆	15,036.22 萬筆	7,026.21 萬筆	99.03%
電子銀行交易額	網上銀行交易額	手機銀行交易額	自助設施數目
12.4 萬億元	11.77 萬億元	0.63 萬億元	1,618 台

(四) 倡導綠色生活

浙商銀行堅持綠色營運理念，積極推進綠色辦公，加強節能低碳管理，同時注重展開多種綠色公益活動，傳播綠色理念。

1. 踐行綠色營運

我行制定《浙商銀行總行辦公樓使用管理規定》，在建設辦公場所時融入綠色設計，為總部大樓、科研中心和分支機構網點設計了一系列科學有效的節能建設方案。同時，在全行推行綠色環保，倡導綠色出行，大力推進網路化、電子化辦公，與員工共同構建環保、節能的工作環境。

表：浙商銀行綠色營運舉措

採用環保設計	<ul style="list-style-type: none"> 在裙房屋面設置太陽能集熱板，供辦公大樓的熱源使用 採用雙中空玻璃幕牆系統，提高外牆節能性能，使隔熱性能相比國標提升約 8.3% 塔樓及裙房設置外置遮陽構件，將日光的直射影響減至最少。
節約用電	<ul style="list-style-type: none"> 嚴格執行《浙商銀行公共區域用電時間表》，加強重點區域節能管理 辦公樓宇優先使用自然光源，按需照明，每層單獨拉閘 電氣照明系統採用節能型 LED 光源 空調採用節能模式，夏天按照政府規定，設定為 26 度以上 空調系統採用全空氣變風量系統（VAV）和水冷 VRV 系統，分時、分區域進行控制，有效降低營運能耗
節約用水	<ul style="list-style-type: none"> 對樓宇中的公共水龍頭進行水壓控制，減少出水量 對熱水供應設備安裝中央控制系統，有效提高熱水管理效率 設置雨水回收系統，雨水經過濾、消毒處理後，用作道路、綠化澆灑及地面沖洗
節約紙張	<ul style="list-style-type: none"> 充分發揮辦公管理系統作用，持續將紙質資料流程改造為電子信息流程，強化手機移動辦公建設，暢通無紙化辦公場景。目前已實現公文處理、事務管理、科技服務、人事管理等 166 項事務的網上電子審批
倡導綠色出行	<ul style="list-style-type: none"> 實施公務用車改革，在總行層面取消近 30% 的公務車輛。採用新

	<p>能源車輛，降低汽油消耗量</p> <ul style="list-style-type: none"> 在辦公 OA 系統中增加網上派車系統，員工需從網上提交用車需求並對公務車進行規範化管理，強化行駛里程數統計
加強實物資產管理回收	<ul style="list-style-type: none"> 推行耗材類辦公用品痕跡化管理模式，做到“領用有台賬，定期有盤點” 影印機硒鼓實行灌墨循環使用 定期梳理和評估生產環境中遷移的、下線的電腦設備，在不同場景下繼續循環使用，員工可按折舊價購買

表：浙商银行 2019 年資源及能源消耗情況⁸

辦公耗電總量	單位面積能源消耗	辦公耗水總量	單位面積耗水量
23,722.391 兆瓦時	0.2123 兆瓦時/平方米	120,619 噸	1.0796 噸/平方米
天然氣消耗總量	柴油發動機用油	生活垃圾產生量	餐廚垃圾產生量
102,483.16 立方米	14,392 升	4,123.56 噸	724.04 噸
網上電子審批項目	運行電子流程數	節約辦公用紙	視頻設備覆蓋率
166 個	861,169 件	7,282,090 張	43.1%
溫室氣體排放總量 ⁹ （範疇一和範疇二）		直接排放（範疇一）	間接排放（範疇二）
19,546.98 噸二氧化碳當量		303.38 噸二氧化碳當量	19,243.60 噸二氧化碳當量



8. 統計範圍為總行（慶春路大樓、延安路大樓、環城西路大樓及科研中心）

9. 溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮，主要源自外購電力及化石燃料燃燒。溫室氣體排放數據按照二氧化碳當量呈列，根據中國國家發展與改革委員會刊發的《2015 中國區域電網基準線排放因數》及政府間氣候變化專門委員會（IPCC）刊發的《2006 年 IPCC 國家溫室氣體清單指南》核算

2. 堅持責任採購

我們持續推進責任採購，在“公開、公平、公正、誠實信用”的原則基礎上，將綠色理念納入採購管理制度，在投標環節設定綠色准入要求和評價標準，要求供應商必須具有環境管理體系認證、職業健康安全管理体系認證等相關證書，優先選用綠色、環保、可循環的材料，加強供應商社會責任的管理。

2019年，通過集中採購優選 267 家供應商¹⁰為總行提供產品和服務，實際中標（成交）金額 93,646 萬元，供應商審查率 100%。

表：浙商銀行總行潛在供應商信息

按地區劃分的供應商數目	長三角洲供應商	965
	珠江三角洲供應商	154
	環渤海地區供應商	351
	中部地區供應商	41
	西部地區供應商	67
	東北地區供應商	5
合計	總行級潛在供應商	1,583

3. 展開綠色公益

我行積極展開綠色公益、綠色宣傳等活動，鼓勵員工以實際行動助力綠色發展，讓“綠色、低碳、環保”的理念深入人心，攜手各方共建美好家園。



圖：重慶分行展開 2019 年春季義務植樹暨公益苗木培育活動

圖：台州分行“給地球添抹綠 與小樹共成長”植樹活動

10. 統計範圍為總行



圖：濟南分行展開“為泉城添綠意”活動



圖：杭州分行展開“綠色傳遞 為愛播種”
植樹節公益活動



圖：浙商銀行志願者清理河道，淨化水源



圖：深圳分行“三·五”學雷鋒環保行動

五、 人本關愛，凝心聚力

浙商銀行始終秉承以人為本的理念，確保平等僱傭，切實保障員工合法權益，全面促進員工成長，積極關注員工生活，實現員工、企業發展的雙贏。

(一) 保障員工權益

浙商銀行採取公平、公開的招聘政策，保障各類人士就業機會，根據業務和崗位需求及個人表現為員工提供具競爭力的薪酬待遇及福利保障，推進員工民主管理，暢通員工交流渠道。

1. 員工僱傭

我行堅持平等僱傭的原則，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》以及國務院《禁止使用童工規定》等相關法律法規，並制定《浙商銀行勞動合同管理暫行辦法》《浙商銀行總行員工入離行管理實施細則》等內部制度規範勞動關係管理，保證不因年齡、性別、民族、種族、婚姻狀況、宗教信仰等區別對待求職者或員工，並嚴禁僱傭童工及強迫勞工。

我行秉承“五湖四海”的人才引進和培養計劃，每年通過多元化的招聘方式廣泛吸納人才。截至 2019 年末，我行共擁有在崗員工 14,156 人，其中少數民族員工 278 人，外籍員工 65 人，勞動合同簽訂率為 100%。

員工僱傭情況

	人數	佔比	流失率
男性員工	7,489	52.90%	5.75%
女性員工	6,667	47.10%	5.44%
總人數	14,156	-	5.60%

按年齡劃分

	人數	佔比	流失率
30 歲以下	3,081	21.76%	4.90%
31 歲-50 歲	10,567	74.65%	4.79%
50 歲以上	508	3.59%	2.26%

按地區劃分

	人數	佔比	流失率
境內員工人數	14,098	99.59%	5.56%
境外員工人數	58	0.41%	16.67%



圖：2019 年浙商銀行校園招聘宣講現場

2. 薪酬福利

我行遵守中國法定工作時間及節假日規定，積極履行相關義務，保障員工合法權益，並為員工提供全面的保障和關懷。浙商银行薪酬政策以發展戰略為導向，以人本觀為指導，以市場化為原則，持續建立體現內部公平性和外部競爭力、員工與企業共同成長、激勵與約束並重，以崗位價值為基礎的市場化薪酬體系。通過將員工的薪酬分配與所聘崗位承擔的責任與風險程度掛鉤，並根據崗位職責特點差異化設置掛鉤方式，薪酬水平與績效表現匹配，激勵員工業績進步和價創造。

在此基礎上，我們不斷優化員工的福利保障，為員工提供公積金、補充醫療保險（員工及家屬）、商業保險，企業年金制及其他個性化福利。截至 2019 年末，社會保險覆蓋率¹¹100%，體檢覆蓋率¹²98.57%。

3. 民主建設

我們致力於暢通員工溝通機制，讓浙商银行真正成為員工共同的“家”，增強員工的歸屬感。認真貫徹以職工代表大會為基本形式的民主管理制度，重視發揮員工在民主決策、民主管理、民主監督方面的重要作用；設立工會勞動法律監督委員會，展開勞動關係領域矛盾糾紛隱患排查化解專項工作。截至 2019 年末，一級分行（含子公司）除香港分行外均已建立工會組織，工會建會率 96.6%。

為了更好地了解分支機構對於總分行的意見與回饋，我們深入開展“雙服務”工作，搭建了滿意度評價平台，評價範圍覆蓋服務、產品、培訓滿意度等子系統。2019 年，共收到 3,133 條意見回饋，總行及時溝通改進、解決相關問題，並成立滿意度工作小組，定期梳理匯總集中、牽涉面較廣的問題，組織相關部門商議解決。

（二）助力員工成長

浙商银行持續為員工成長搭建平台、創造條件，重視人才拓展工作，完善員工培訓培養體系，拓寬員工職業發展路徑，推進企業文化建設，深植創新、協作、誠信、規範、開放等文化基因，推動員工成長進步和企業發展。

1. 職業通道建設

我行一直高度重視人才發展，建立管理與專業技術“雙通道”職業發展體系，並為不同層級的員工搭建多元化職業發展道路，幫助員工發展和實現自我價值。

表：浙商银行助力員工職業發展舉措

完善大學生員工培養模式	<ul style="list-style-type: none"> 打造包括大學生基層崗位鍛煉、CZ 星總分行雙軌培養實施計劃及大學生三年綜合鑒定等系列人才發展計劃，為職場新人提供施展才華的舞台和發展通道
實施內部崗位輪換和交流	<ul style="list-style-type: none"> 通過崗位輪換、短期交流和內部招聘等，使員工在不同崗位得到鍛煉，幫助在崗員工拓寬職業能力和素質，並給予優秀人才二次擇崗機會，提升員工職業發展的全面性
推出“總分行雙	<ul style="list-style-type: none"> 選拔優秀青年人才加入該項計劃交叉至總行和基層行進行崗位實踐鍛

11. 統計範圍為總行

12. 體檢覆蓋率=總行機關全年平均參加體檢的員工人數/全年平均員工總數×100%

向交流任職”人才培養計劃	煉，加速青年人才成長
--------------	------------

2. 員工培訓

人才是企業發展的不竭動力，浙商銀行高度重視員工進步與企業發展的融合。於 2016 年起組建浙銀大學對全行的培訓進行統籌管理，以五個“聚焦”為導向，積極展開多元化、多層次、多形式且具有針對性的培訓，促進員工提升職業技能和專業質素。

截至 2019 年末，展開培訓項目 2,423 個，員工參與培訓 329,164 人次，人均培訓 53.86 小時，培訓經費支出 3,840.84 萬元。

表：浙商銀行¹³2019 年員工培訓舉措及成效

	主要舉措	2019 年取得的績效
聚焦“實戰” 支撐關鍵人才培養	<ul style="list-style-type: none"> 持續打造夢想營、千里馬等品牌項目 建立“新員工—青年骨幹—管理人員”培養路徑 	為 127 名管理人員、96 名青年骨幹、336 名校招新員工等關鍵人群提供培訓
聚焦“績效” 支撐業務轉型發展	<ul style="list-style-type: none"> 針對業務發展需求，設計定制化的培訓內容和培訓方式 	在溫州分行深入試點績效提升項目
聚焦“便捷” 支撐培訓效率提升	<ul style="list-style-type: none"> 持續建設智能培訓系統，提升學習效率 加快分行對於培訓系統的應用 	在智能培訓系統中設立多個業務專欄，開發引進網上課程 70 餘門。全行網上培訓 10.47 萬人次、網上考試 10.13 萬人次
聚焦“實用” 支撐培訓效果提升	<ul style="list-style-type: none"> 優化完善滿意度評價平台，常態化收集分行對業務培訓的意見建議 建立培訓效果雙向回饋機制，定期向總行部門回饋培訓項目評估數據和學員意見建議 	共收到近 2 萬條有效評分，督導相關部門對 400 餘條意見建議進行回饋
聚焦“賦能” 支撐培訓效果提升	<ul style="list-style-type: none"> 展開內部講師賽訓結合項目，組織課程開發、案例萃取等，開發貼近業務滿足學員需求的精品課程、精品微課及精品案例 培養懂專業會授課的內部兼職講師 	選拔認證後備講師 138 名，開發認證面授課程 40 門、微課 30 門、案例 20 個

案例：優秀青年員工千里馬培訓項目

自 2012 年起，我行針對優秀青年員工量身定制千里馬培訓項目。2019 年舉辦了兩期項目，共 96 名優秀青年員工參加。每期分為 4 個階段，包括 3 周 O2O 網上培訓學習、6 周在崗行動實踐及多項內外部課程及主題活動，全面提升青年骨幹領導力。

13. 統計範圍為總行



圖：浙商銀行青年員工千里馬培訓項目



圖：浙商銀行管理層參加清華五道口研修項目



圖：2019年浙商銀行“好師好課”大賽



圖：員工商務禮儀培訓



圖：2019年校招新員工參加“浙銀啟航·夢想營”培訓項目

（三）關愛身心健康

我們持續完善員工關懷實踐，努力為員工提供安全的工作環境，積極倡導工作與生活平衡，關愛女性員工，同時為困難員工送溫暖、辦實事。

1. 關心員工健康

我行關心員工身心健康，每年定期組織全行員工體檢，不定期展開醫生健康診療，建立“健康醫療服務”平台，為員工及家屬就醫提供綠色通道。展開員工心理關愛計劃，舉辦多層次心理健康知識培訓，開放心理學圖書室計劃，努力為員工體驗美好生活創造條件。



2. 豐富員工生活

我行注重平衡員工的工作和生活，連續多年展開環湖健身行、“橫渡錢塘江”等活動，組建籃球、網球、羽毛球、游泳、攝影等多個興趣小組，展開豐富多彩的文娛活動，提升員工的幸福感。





圖：溫州分行舉辦“小小廚神”六一親子活動



圖：總行機關聯合杭州分行展開彩虹跑



《打卡網紅洪崖洞》重慶分行 劉泳政



《鹿城夜色》溫州分行 婁丹



《塔什庫爾幹白沙湖》北京分行 任國華

圖：浙商銀行“慶祝新中國成立 70 周年暨行慶 15 周年”攝影大賽部分員工作品

3. 關愛女性員工

浙商銀行持續完善對於女性員工的權益保護，簽訂《浙商銀行女職工權益保護專項集體合同》，健全女性員工在孕期、生育期、哺乳期的人性化管理，在總行、分行、二級分行建立“媽咪暖心小屋”並為懷孕女員工提供防輻射服等。組織展開多元的女性活動，為女性員工營造健康、溫馨的工作環境。



4. 幫扶困難員工

浙商銀行堅持“以人為本”的理念，關懷困難員工。搭建醫療救助體系，在員工生病住院時提供門診救助、住院救助、綜合救助、專項救助；展開生活幫扶工作，為困難員工開展送溫暖慰問活動，以實際行動傳遞集體的關懷和溫暖，幫助困難員工渡過難關。2019年，我行無因工傷亡故員工，員工因工傷損失工作日共177天。

案例：浙商銀行推出首個員工關愛互助計劃

2019年，浙商銀行總行機關創新推出總行機關員工關愛互助計劃，並制定了《總行機關員工愛心互助計劃實行辦法》，以期通過互助和公益的形式為員工解決重大困難出力。首期愛心計劃周期為2019年11月1日-2020年12月31日。互助計劃員工發生困難時，可獲得專項援助。

六、樂善有恆，不忘初心

浙商銀行持續完善公益管理體系，鼓勵各機構展開志願者行動，積極組織並參與社會慈善公益，與社會共享企業發展成果。

(一) 打造公益品牌

從一杯水到“致敬城市守護者”，對於浙商銀行，贈飲不僅僅是一項已經持續了多年的愛心活動，更是感恩社會、回饋社會的縮影與決心。自 2016 年起，每年盛夏，浙商銀行各機構統一行動，向堅守在崗位上的公安、消防、交警、環衛工等勞動者送上清涼飲用水，表示我們誠摯的敬意。

2019 年我行通過豐富贈飲形式、擴大贈飲範圍及邀請家屬、客戶共同參與等方式，讓活動內涵更豐富，受到社會各界的廣泛好評。2019 年，我行 228 個營業網點設置了清涼“飲水站”，參與員工超 8,800 人次，送出特標水超 41 萬瓶。

案例：抗擊颱風，公益贈飲融入災後重建

2019 年 8 月，超強颱風“利奇馬”登陸浙江，浙江台州臨海停水停電，居民缺乏飲用水，台州臨海支行迅速於網點門口設置了救災點，給附近居民發放礦泉水。總行及台州分行在第一時間內給予大力支持，並鼓勵當地其他支行積極採取各項救災措施。



圖：台州分行“贈飲+救災”結合



圖：浙商銀行營業網點設置的愛心驛站



圖：金華分行組織員工給環衛工人送水



圖：濟南分行志願者騎行贈飲



圖：上海分行給當地建築工人送水清涼



圖：廣州分行給附近工地的建築工人送水



圖：西安分行贈飲同時，還贈送、宣傳結對村出產的農產品，幫助農戶銷售



圖：瀋陽分行設置健康測量台，為戶外工作者量血壓

（二）熱心公益活動

浙商銀行積極踐行社會責任，堅持展開捐資助學、賑災扶貧、關愛弱勢群體等各類慈善公益活動，充分展示浙商銀行的擔當與責任。截至 2019 年末，我行捐贈支出 1,085.5 萬元。

案例：浙商銀行積極支持援疆工作建設

2019 年 9 月，為貫徹落實浙江省委、省政府對於對口支援新疆阿克蘇地區工作的決策部署，積極回應浙江省地方金融監管局關於踐行金融援疆工作的要求，支援阿克蘇地區重點援建項目的建設，我行向浙江省援疆指揮部捐贈 15 萬元。



圖：浙商銀行第五期青年愛心團赴貴州納孔小學支教



圖：杭州分行支教老師來到衢州常山新昌小學，與孩子們歡度六一



圖：鄭州分行志願者為王大灣希望小學孩子們改善伙食



圖：成都分行為涼山拖烏鄉小學採購並安裝廣播音響設備



圖：濰坊分行赴颱風受災地區災後援助



圖：溫州分行志願者慰問福利院兒童



圖：重慶分行扶貧助教西陽縣車田鄉“小桔燈”公益活動



圖：浙商銀行男子籃球隊員給民工學校孩子們帶來生動的籃球課

相關內容索引

聯交所 ESG 指標索引

環境層面	一般披露及 關鍵績效指標	指標內容	報告位置
A1 排放物	一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無 害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律 及規例的資料	倡導綠色生活
	A1.1	排放物種類及相關排放數據	社會責任關鍵績效表
	A1.2	溫室氣體排放總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以 每產量單位、每項設施計算）	倡導綠色生活
	A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如 以每產量單位、每項設施計算）	公司為金融服務企業， 該項指標不重要，不適 用披露
	A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如 以每產量單位、每項設施計算）	社會責任關鍵績效表
	A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	倡導綠色生活
	A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及 所得成果	倡導綠色生活
A2 資源使用	一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	發展綠色金融
	A2.1	按類型劃分的直接及/ 或間接能源（如電，氣或油）總耗 量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項 設施計算）	社會責任關鍵績效表
	A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	社會責任關鍵績效表
	A2.3	描述能源使用收益計劃及所得成果	倡導綠色生活
	A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計 劃及所得成果	公司為金融服務企業， 不適用於此指標
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每 生產單位估量	公司為金融服務企業， 不適用於此指標
A3 環境及天 然資源	一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	發展綠色金融
	A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管 理有關影響的行動	發展綠色金融
社會層面	一般披露及 關鍵績效指標	指標內容	報告位置
B1 僱傭	一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機 會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：(a) 政策； 及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資 料	保障員工權益
	B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	保障員工權益
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	保障員工權益
B2 健康與安	一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律	關愛身心健康

全		及規例的資料	
	B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	保障員工權益
	B2.2	因工傷損失工作日數	保障員工權益
	B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	關愛身心健康
B3 發展及培訓	一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	助力員工成長
	B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比	計劃在未來逐步披露
	B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	助力員工成長
B4 勞工準則	一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	保障員工權益
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	保障員工權益
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	不適用
B5 供應鏈管理	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	倡導綠色生活
	B5.1	按地區劃分的供應商數目	倡導綠色生活
	B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及有關慣例的執行及監察方法	倡導綠色生活
B6 產品責任	一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	維護客戶權益（其中，健康與安全、標籤等指標，由於公司為金融服務企業，不適用）
	B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	公司為金融服務企業，不適用於此指標
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應付方法	維護客戶權益
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	內控與合規
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	公司為金融服務企業，不適用於此指標
	B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	維護客戶權益
B7 反貪污	一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	內控與合規
	B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並以審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	內控與合規
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	風險管理；內控與合規
B8 社區投資	一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	打造公益品牌；熱心公益活動
	關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、教育）	打造公益品牌；熱心公益活動

關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	打造公益品牌；熱心公益活動
----------------	--------------------	---------------

全球報告倡議組織 GRI Standards 索引

GRI 指標	相關解釋	披露位置
一般披露		
組織概況		
G102-1	組織名稱	關於我們
G102-2	活動、品牌、產品和服務	
G102-3	總部位置	
G102-4	經營位置	
G102-5	所有權與法律形式	
G102-6	服務的市場	
G102-7	組織規模	
G102-8	關於員工和其他工作者的信息	保障員工權益
G102-9	供應鏈	倡導綠色生活
G102-10	組織及其供應鏈的重大變化	風險管理
G102-11	預警原則或方針	
G102-12	外部倡議	報告編制說明
G102-13	協會的成員資格	關於我們
戰略		
G102-14	高級決策者的聲明	未披露
G102-15	關鍵影響、風險和機遇	綜述
道德和誠信		
G102-16	價值觀、原則、標準和行為規範	社會責任理念
G102-17	關於道德的建議和關切問題的機制	
管治		
G102-18	管治架構	風險管理
G102-19	授權	
G102-20	行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任	
G102-21	就經濟、環境和社會議題與利益相關方進行的磋商	未披露
G102-22	最高管治機構及其委員會的組成	
G102-23	最高管治機構主席	
G102-24	最高管治機構的提名和甄選	參見年報
G102-25	利益衝突	
G102-26	最高管治機構在制定宗旨、價值觀和戰略方面的作用	公司治理
G102-27	最高管治機構的集體認識	社會責任理念
G102-28	最高管治機構的績效評估	參見年報
G102-29	經濟、環境和社會影響的識別和管理	未披露
G102-30	風險管理流程的效果	風險管理
G102-31	經濟、環境和社會議題的評審	未披露
G102-32	最高管治機構在可持續發展報告方面的作用	風險管理
G102-33	重要關切問題的溝通	未披露
G102-34	重要關切問題的性質和總數	利益相關方溝通
G102-35	報酬政策	參見年報

G102-36	決定報酬的過程	
G102-37	利益相關方對報酬決定過程的參與	
G102-38	年度總薪酬比率	
G102-39	年度總薪酬增幅比率	
利益相關方參與		
G102-40	利益相關方群體列表	利益相關方溝通
G102-41	集體談判協議	不適用
G102-42	利益相關方的識別和遴選	利益相關方溝通
G102-43	利益相關方參與方針	未披露
G102-44	提出的主要議題和關切問題	利益相關方溝通
報告實踐		
G102-45	合併財務報表中所涵蓋的實體	未披露
G102-46	界定報告內容和議題邊界	報告編制說明
G102-47	實質性議題列表	利益相關方溝通
G102-48	信息重述	報告編制說明
G102-49	報告變化	
G102-50	報告期	
G102-51	最近報告日期	
G102-52	報告周期	
G102-53	有關本報告問題的連絡人信息	
G102-54	符合 GRI 標準進行報告的聲明	
G102-55	GRI 內容索引	GRI 可持續發展報告標準 (GRI Standards) 索引
G102-56	外部鑒證	獨立鑒證報告
GRI 201 經濟效益		
G201-1	直接產生和分配的經濟價值	社會責任關鍵績效表
G201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	發展綠色金融
G201-3	義務性固定福利和其他退休計劃	保障員工權益
G201-4	政府給予的財政補貼	未披露
市場表現		
G202-1	按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	未披露
G202-2	從當地社區僱傭高管的比例	未披露
間接經濟影響		
G203-1	基礎設施投資和支持性服務	年度社會責任大事紀
G203-2	重大間接經濟影響	社會責任關鍵績效表
採購實踐		
G204-1	向當地供應商採購支出的比例	倡導綠色生活
反腐敗		
G205-1	已進行腐敗風險評估的營運點	關於我們
G205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	內控與合規
G205-3	經確認的腐敗事件和採取的行動	
不當競爭行為		
G206-1	針對不當競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	不適用

GRI 301 物料		
G301-1	所用物料的重量和體積	倡導綠色生活
G301-2	所使用的回收進料	不適用
G301-3	回收產品及包裝材料	
能源		
G302-1	組織內部的能源消耗量	社會責任關鍵績效表 倡導綠色生活
G302-2	組織外部的能源消耗量	
G302-3	能源強度	
G302-4	減少能源消耗量	
G302-5	降低產品和服務的能源需求	
水資源與污水		
G303-1	組織與水（作為公共資源）的互相影響	不適用
G303-2	管理與排水相關的影響	
G303-3	取水	倡導綠色生活
排放		
G305-1	直接（範疇 1）溫室氣體排放	倡導綠色生活
G305-2	能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	
G305-3	其他間接（範疇 3）溫室氣體排放	未披露
G305-4	溫室氣體排放強度	社會責任關鍵績效表
G305-5	溫室氣體減排量	發展綠色金融
G305-6	臭氧消耗物質（ODS）的排放	
G305-7	氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx）和其他重大氣體排放	
污水和廢棄物		
G306-1	按水質及排放目的地分類的排水總量	不適用
G306-2	按類別及處理方法分類的廢棄物總量	倡導綠色生活
G306-3	重大洩露	不適用
G306-4	危險廢物運輸	
G306-5	受排水和/或徑流影響的水體	不適用
環境合規		
G307-1	違反環境法律法規	不適用
供應商環境評估		
G308-1	使用環境標準篩選的新供應商	倡導綠色生活
G308-2	供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	
僱傭		
G401-1	新進員工和員工流動率	保障員工權益
G401-2	提供給全職員工（不包括臨時工或兼職員工）的福利	保障員工權益
G401-3	育兒假	關愛身心健康
勞資關係		
G402-1	有關營運變更的最短通知期	未披露
職業健康與安全		
G403-1	職業健康安全管理體系	未披露
G403-2	危險識別、風險評估和事件調查	關愛身心健康
G403-3	職業健康服務	不適用

G403-4	職業健康安全事務：工作者的參與、協商和溝通	關愛身心健康
培訓與教育		
G404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	助力員工成長
G404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	
G404-3	定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	
多元化與平等機會		
G405-1	管治機構與員工的多元化	保障員工權益
G405-2	男女基本工資和報酬的比例	未披露
反歧視		
G406-1	歧視事件及採取的糾正行動	不適用
結社自由與集體談判		
G407-1	結社自由與集體談判權利可能面臨風險的營運點和供應商	不適用
童工		
G408-1	具有重大童工事件風險的營運點和供應商	不適用
強迫或強制勞動		
G409-1	具有強迫或強制勞動事件重大風險的營運點和供應商	不適用
安保實踐		
G410-1	接受過人權政策或程序的培訓的安保人員	未披露
原住民權利		
G411-1	涉及侵犯原住民權利的事件	不適用
人權評估		
G412-1	接受人權審查或影響評估的營運點	未披露
G412-2	人權政策或程序方面的員工培訓	
G412-3	包含人權條款或已進行人權審查的重要投資協議和合約	
當地社區		
G413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的營運點	未披露
G413-2	對當地社區有實際或潛在重大負面影響的營運點	不適用
供應商社會評估		
G414-1	使用社會標準篩選的新供應商	倡導綠色生活
G414-2	供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	
公共政策		
G415-1	政治捐贈	不適用
客戶健康與安全		
G416-1	對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	不適用
G416-2	涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	
營銷與標識		
G417-1	對產品和服務信息與標識的要求	不適用
G417-2	涉及產品和服務信息與標識的違規事件	
G417-3	涉及市場營銷的違規事件	
客戶私隱		
G418-1	與侵犯客戶私隱和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	不適用
社會經濟合規		
G419-1	違反社會與經濟領域的法律和法規	不適用

SDGs 指標對照

SDGs 指標	披露內容
 <p>1 无贫穷</p>	<ul style="list-style-type: none"> 展開精準扶貧。金融精準扶貧貸款餘額 6 億元，支援建檔立卡貧困戶 2,536 戶
 <p>2 零饥饿</p>	<ul style="list-style-type: none"> 推廣“銀行+龍頭企業+農戶”模式，主動扶農助農。涉農貸款餘額 1,584.34 億元；普惠型涉農貸款餘額 231.30 億元
 <p>3 良好健康与福祉</p>	<ul style="list-style-type: none"> 繳納社會保險、補充醫療保險、商業保險，保障員工權益。社會保險覆蓋率 100% 定期組織員工體檢，不定期展開醫生健康診療，關注員工心理健康 完善女性員工權益保護
 <p>4 优质教育</p>	<ul style="list-style-type: none"> 成立浙銀大學，打造多元化、多層次、多形式且具有針對性的培訓體系，助力員工成長 舉辦 2,423 個培訓項目，員工參與培訓 329,164 人次，人均培訓時長約 53.86 小時，培訓經費支出 3,840.84 萬元 展開教育扶貧。“浙商銀行彩虹計劃”項目累計募集社會各界捐款約 2,461 萬元，結對資助約 23,400 名學生；啟動“一行一校”專案
 <p>5 性别平等</p>	<ul style="list-style-type: none"> 堅持平等僱傭原則。女性員工佔比 47.10%
 <p>6 清洁饮水和卫生设施</p>	<ul style="list-style-type: none"> 制定節水措施，提高用水效率 為污水處理企業發放綠色信貸
 <p>7 经济适用的清洁能源</p>	<ul style="list-style-type: none"> 積極支援太陽能發電、生物質資源回收利用等清潔能源融資項目
 <p>8 体面工作和经济增长</p>	<ul style="list-style-type: none"> 發揮平台優勢，服務小微企業。小微企業貸款餘額達 2,323.52 億元，累計服務小微企業 30.38 萬戶，帶動就業 500 萬餘人次 優化員工薪資福利、完善培訓體系、拓展職業發展通道
 <p>9 产业、创新和基础设施</p>	<ul style="list-style-type: none"> 加大金融科技投入，持續打造平台化服務銀行

 <p>10 减少不平等</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 提供平等的就業和升職機會 • 建立體現內部公平性的薪資福利政策 • 熱心公益事業，積極展開助學、關愛弱勢群體等活動
 <p>11 可持续城市和社区</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 支持城市軌道交通、城鄉公路運輸公共客運等清潔交通融資項目
 <p>12 负责任消费和生产</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 節約資源使用，提倡綠色出行，加強實物資產回收 • 推進電子化辦公。運行網上電子流程 861,169 件，節約紙張 7,282,090 張 • 堅持綠色採購，優先選用綠色、環保、可循環的材料
 <p>13 气候行动</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 發展綠色金融，2019 年成功發行首單綠色債券 • 截至 2019 年末，綠色信貸餘額 538.78 億元
 <p>14 水下生物</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 支持污染治理、水土流失治理等融資項目
 <p>15 陆地生物</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 展開綠色公益活動 • 支持節能環保等綠色低碳循環經濟產業融資項目 • 強化“兩高一剩”行業“嚴格控制”授信策略
 <p>16 和平、正义与强大机构</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 深化黨風廉政建設和反腐敗工作。全年未發生重大貪污訴訟案件；進行反腐倡廉教育 515 次，累計參加人員 10.75 萬人次 • 深入開展“雙服務”，推進全行工作作風轉變；搭建員工滿意度評價平台
 <p>17 促进目标实现的伙伴关系</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 規範供應商管理 • 簽署戰略合作協議，建立戰略合作夥伴關係

社會責任報告獨立鑒證報告

安永華明（2020）專字第 60719320 A01 號
浙商銀行股份有限公司

浙商銀行股份有限公司董事會：

我們接受委託，對浙商銀行股份有限公司（以下簡稱“浙商銀行”）編制的 2019 年社會責任報告（以下簡稱“社會責任報告”）中選定的 2019 年績效資訊發表有限保證鑒證意見。

一、董事會的責任

浙商銀行的董事會對績效資訊按照社會責任報告中的報告參照標準進行編制和列報負責。這些責任包括設計、執行和維護與編制和列報績效資訊相關的內部控制，選用報告參照標準的恰當性，並作出合理估計。

二、我們的責任

我們的責任是基於我們的工作，對選定的社會責任報告中披露的績效資訊出具鑒證結論。根據我們與浙商銀行達成的業務約定條款，本報告僅為浙商銀行董事會出具，而無其他目的。我們不會對除浙商銀行董事會以外的任何第三方承擔任何責任。

我們按照《國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂）：歷史財務資訊審計或審閱以外的鑒證業務》的要求對選定的績效資訊實施鑒證工作。這一準則要求我們遵守職業道德規範、計畫並實施鑒證工作以做出是否存在任何重大事項使我們確信選定的浙商銀行社會責任報告中的 2019 年績效資訊，在所有重大方面沒有按照報告參照標準要求編制的有限保證結論。

三、工作範圍、工作方法和局限性

本報告就以下選定的 2019 年浙商銀行社會責任報告績效資訊實施了鑒證工作程式：

- 涉農貸款餘額（億元）
- 小微企業專營機構數（家）
- 95527 客戶滿意度
- 電子銀行交易筆數（萬筆）
- 全行捐贈支出（萬元）
- 綠色貸款餘額（億元）
- 全行員工總數（人）
- 全行女性員工占比



社會責任報告獨立鑒證報告（續）

安永華明（2020）專字第 60719320_A01 號
浙商銀行股份有限公司

- 社會保險覆蓋率（總行）
- 員工培訓經費支出（萬元）
- 辦公耗電總量（總行）（兆瓦時）
- 辦公耗水總量（總行）（噸）

在我們的工作範圍內，我們僅在浙商銀行總行層面開展工作，工作內容包括：

- 1) 對浙商銀行參與提供社會責任報告中所選定的績效資訊的相關部門進行訪談；
- 2) 實施分析程式；
- 3) 對選定的社會責任報告中績效資訊實施抽樣檢查；
- 4) 重新計算；
- 5) 我們認為必要的其他程式。

作為有限保證服務，我們的證據收集程式較合理保證有限，因此保證程度低於合理保證。選擇的鑒證工作程式基於鑒證人員的判斷，包括對所選定的績效資訊與報告編制依據有重大不符風險的評估。

我們的鑒證工作僅限於選定的社會責任報告中所載 2019 年績效資訊，社會責任報告中所披露的其他資料、2018 年及以前年度資料均不在我們工作範圍內。此外，我們工作的目的不是就浙商銀行內部控制的有效性發表意見。

四、結論

基於我們實施的有限保證工作，我們沒有注意到任何事項使我們相信選定的 2019 年績效資訊的編制，在所有重大方面未能符合列示於報告中的報告參照標準。



社會責任報告獨立鑒證報告（續）

安永華明（2020）專字第 60719320_A01 號
浙商銀行股份有限公司

五、我們的獨立性、品質控制和鑒證團隊

我們遵守國際會計師職業道德準則理事會《國際會計師職業道德守則》對獨立性和其他道德的要求。我們的品質控制採用《國際品質控制準則第 1 號》。我們的團隊具備此次鑒證任務所需的資質和經驗。

安永華明會計師事務所
中國 北京
2020 年 3 月 27 日



右伙)



讀者意見反饋表

尊敬的讀者：

您好！十分感謝您閱讀《浙商銀行股份有限公司 2019 年社會責任報告》。我們非常重視並期望聆聽您對浙商銀行社會責任管理、實踐和報告的反饋意見。您的意見和建議，是我們持續推進企業社會責任管理和實踐的重要依據。期待您的回復！

選擇性問題（請在相應的位置打√）

1. 您認為本報告是否能反映浙商銀行對經濟、社會和環境的重大影響？
是 一般 否
2. 您認為本報告識別出的利益相關方及其與浙商銀行關係的分析是否準確、全面？
是 一般 否
3. 您認為本報告請提供的資訊是否全面？
是 一般 否
4. 您認為本報告請提供的資訊是否具有可讀性？
是 一般 否

開放性問題

您對《浙商銀行股份有限公司 2019 年社會責任報告》的其他意見與建議，歡迎提出。

您的聯繫方式

姓 名：

工作單位：

工作職務：

聯繫電話：

電子郵件：

傳 真：